

OUVIDORIAS NO MERCADO SEGURADOR TRANSPARÊNCIA NA RELAÇÃO COM CLIENTES

Dia : 25/05/2006 (quinta-feira)

Local : HOTEL MARRIOTT

Av. Atlântica 2600, Copacabana, Rio de Janeiro

Após um ano da regulamentação da SUSEP, as Ouvidorias no mercado segurador já são uma realidade e são importantes na construção da imagem das empresas, bem como aumentam o grau de eficiência dos processos operacionais.

Por isto, a Fenaseg reunirá uma série de especialistas para:

- Apresentar a experiência espanhola em Ouvidorias;**
- Avaliar os efeitos da implantação das Ouvidorias no Mercado Segurador;**
- Apresentar os dados do estudo sobre o desenvolvimento e resultados das Ouvidorias em 2005;**

Em anexo você poderá consultar a programação do evento.

Inscrições Gratuitas pelo telefone (21)2510.7809 ou pelo e-mail mayra@fenaseg.org.br.

Vagas Limitadas !

PROPOSTA DE PROGRAMA

9h às 9h15min

Abertura

Presidente João Elísio Ferraz de Campos

9h15min às 9h45min

Palestra: O Mercado Segurador

Palestrante: Ricardo de Sá Acatauassú Xavier – Diretor Fenaseg

9h45min às 10h30min

Defensoria da Mapfre na Espanha

Palestrante: Fernando Suárez

Presidente da Comissão de Defesa do Segurado da Mapfre na Espanha

Debates: 10h30min às 10h45min

Intervalo para Café – 10h45min às 11h15min

11h15min às 12h45min

Ouvidoria no Planejamento Estratégico das Seguradoras

Participantes do Painel:

Renê Garcia de Oliveira Júnior – Superintendente da SUSEP

Mario Rossi – Presidente da Comissão Técnica de Ouvidorias

Luiz Carlos Trabuco Cappi – Presidente da Bradesco Seguros S.A

Jayme Brasil Garfinkel – Presidente da Porto Seguro Cia de Seguros Gerais

Eduardo Bom Ângelo – Presidente da Brasilprev Seguros e Previdência S.A

Debates: 12h30min às 13hmin

Almoço Livre – 13hmin às 14h30min

14h30min às 15h45min

Ética e Transparência nas Relações entre Segurado e Seguradora

Mediador: Moacyr Lamha Filho – Procurador Geral SUSEP

Participantes do Painel:

Eduardo Alberto Guimarães - Sub-Secretaria de Justiça e Defesa do Consumidor

Ricardo Morishita - Diretor da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça

Washington Luis da Silva – Unibanco AIG Vida e Previdência

Janes Rocha – Valor Econômico

Debates: 15h45min às 16h15min

Intervalo para Café – 16h15min às 17h

17h às 18h

Relacionamento com o cliente – Defesa do Consumidor

Mediadora: Luiz Peregrino – Diretor Fenaseg (a confirmar)

Participantes do Painel:

João Marcelo Máximo dos Santos – Diretor SUSEP (a confirmar)

Nadja Sampaio - Jornal O Globo

Ângela Crespo - Jornal da Tarde SP

Denise Bueno – Gazeta Mercantil

O Dia

Debates: 18h às 18h15min

18h15 min - Coquetel de Encerramento