

Palestra na CIAB discute desafios da tecnologia para atender consumidores de seguros

Quais são os desafios da tecnologia e o que queremos para o consumidor do seguro? Essa foi a largada da palestra “Consumidor e a proteção do mercado”, mediada por Maria Stella Gregori, consultora da CNseg, realizada na Trilha de Seguros, elaborada pela CNseg, para a CIAB 2015, maior evento de tecnologia bancária da América Latina, que se encerra nesta quinta-feira, dia 18, em São Paulo.

Vladimir Batista, da Cisco Brasil, uma das grandes líderes na área de relacionamento com clientes, destacou a importância das ferramentas tecnológicas para o consumidor mostrar sua insatisfação. Ele apresentou uma série de inovações já adotadas em mercado como o americano e que devem chegar no Brasil. “O Código de Defesa do Consumidor trouxe nesses 25 anos uma grande consciência aos clientes de seus direitos e também tem servido para as empresas aprimorarem suas entregas em termos de produtos e serviços. Agora, com a tecnologia, há uma nova revolução nesta relação, principalmente com o uso das redes sociais como um novo canal de comunicação do cliente com as empresas”, destacou ele durante sua palestra.

A gestão do relacionamento com o cliente já é algo tão relevante que hoje 70% das pessoas que têm seguros acessam a internet, 40% da compra ou renovação é originada na web e ocorrem 11 milhões de buscas mensais sobre seguros, 15% via smartphones. “Isso exemplifica o domínio digital no mercado de seguros”, destaca.

Segundo o especialista, os desafios de seguros e do chamado OmniChannel (todos os canais da web) são como conseguir crescer dois dígitos e manter os resultados financeiros. “Hoje se vê em muitos relatórios parágrafos inteiros sobre qual é o índice de fidelidade e quanto a rentabilidade cresceu com base nesse indicador”, contou.

O tema é tão relevante que foi criado um cargo só para procurar compreender a experiência do cliente. “Cerca de 75% das empresas já adotam medidas de fidelidade e 15% já mencionam a experiência nos resultados. Em 2013, era apenas 3%”, ressalta.

É fundamental que se aumente a produtividade, mas isso só acontecerá se houver respeito com o consumidor. “Qualidade não se estabelece nem por decreto nem por lei”, alerta Ricardo Morishita, professor do Direito do Consumidor. “Se as pessoas tiverem empoderadas, com mecanismos, consigo estabelecer um controle maior em torno dos produtos e serviços. O consumidor escolhe aqueles que têm melhor qualidade. O conceito essencial da defesa do consumidor está relacionado com o desenvolvimento. Num processo de meritocracia, na base da competência e concorrência”, enfatiza.

Ele discorreu sobre a evolução das relações de consumo desde a crise de 2008, quando a defesa do consumidor passou a ter um papel estratégico. Boas pesquisas no Reino Unido mostraram que, depois da crise, os consumidores passaram a dizer que o sistema financeiro não faz parte da solução da vida das pessoas e sim faz parte dos problemas das famílias. “Isso fez com que o setor financeiro passasse a ser a prioridade dos órgãos de defesa de consumidor. Queremos que os produtos financeiros façam parte do crescimento do consumidor”, disse.

Segundo Morishita, vivemos em uma sociedade de faz de conta. As empresas fingem que escrevem contrato, o consumidor finge que entendem. “Isso gera um custo jurídico muito elevado, além de deixar a ética do contrato de lado”, diz. Para ele, criar um país melhor depende de uma relação mais sustentável entre todos. “Temos de ter ética. Separar o joio do trigo por meio do Código de Defesa do Consumidor. Um conceito errado traz muita infelicidade para o mundo.”

“Tratando bem os consumidores, as empresas terão sustentabilidade”, resumiu a mediadora Maria

Stella Gregori. Segundo ela, a lei brasileira, citando o Código de Defesa do Consumidor e Código Civil, trouxe proteção ao consumidor no campo individual como no coletivo. “Agora temos de mostrar a esses consumidores que eles também têm de pensar em seus deveres, e temos de ensinar a eles como devem agir no mercado com consciência e boa-fé”.

Fonte: [CNseg](#), em 18.06.2015.