

Buscando ampliar o entendimento dos consumidores e da sociedade em geral a respeito do funcionamento e das estruturas do setor segurador, a CNseg desenvolveu o Programa de Educação em Seguro que, entre suas diversas ações, estabeleceu uma parceria com as rádios BandNews FM (em rede nacional) e Alpha FM (em São Paulo), para a veiculação diária do programa Sintonizado no Seguro. De segunda a quinta, o programa apresenta um boletim com informações do setor e, às sextas-feiras, uma entrevista exclusiva com o presidente da CNseg, Marcio Coriolano, explicando conceitos do seguro.

[Confira aqui os horários do programa](#)

26 de outubro de 2018 - [Programa Sintonizado no Seguro](#)

"Marcio, um levantamento de um instituto de pesquisa e consultoria em tecnologia da informação prevê que, em poucos anos, 50% dos investimentos em produtos devem ser direcionados à experiência do cliente. Mas o que é a 'experiência do cliente'?", indaga a jornalista Mara Luquet ao presidente da CNseg, Marcio Coriolano, em mais um Sintonizado no Seguro.

"Uns utilizam o termo experiência do cliente e, outros, percurso do cliente", responde Marcio. "Mas o que importa mesmo é que, por esse conceito, o consumidor deve estar satisfeito em todas as etapas do processo de relacionamento com o produto. E, no caso, estamos falando de seguro".

"E a tecnologia ajuda nesse processo porque encurta processos e evita que o cliente precise ficar repetindo coisas que a empresa já devia saber sobre ele. Não podemos esquecer que, hoje, o consumidor quer as coisas mais rápidas, além de qualidade e transparência. É o que as empresas chamam de eficiência operacional e a tecnologia está aí para servir a esses processos novos"

Fonte: [CNSeg](#), em 26.10.2018.