

Diretores Rafael Scherre e Eduardo Fraga debaterão sobre a experiência do consumidor e o consumidor do futuro

Rio de Janeiro, 20 de abril de 2021. A Superintendência de Seguros Privados (Susep) participará da Semana do Consumidor organizada pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg). O evento acontecerá entre os dias 26 e 28 de abril e contará com três seminários online, ao vivo e gratuitos. O objetivo é debater soluções para estimular a consciência sobre as relações de consumo no ambiente de seguros.

A Susep participará de dois webinars. O primeiro deles acontecerá no dia 26 de abril, segunda-feira, às 11h, e o diretor Rafael Scherre será um dos palestrantes. Com o tema “Experiência das Demandas do Consumidor”, o seminário analisará a interação do consumidor com a empresa e sua experiência na relação de consumo, na visão dos reguladores e do mercado. Os painelistas falarão sobre a evolução dos canais de atendimento ao consumidor de seguros até os dias de hoje, demonstrando que a boa experiência no atendimento garante bons resultados na fidelização do cliente e contribui para a relevância do setor. Além de Scherre, participarão do webinar a secretária do Senacon, Juliana Oliveira Domingues, o diretor de fiscalização da ANS, Mauricio Nunes da Silva, o ouvidor da Seguros Unimed e presidente da Comissão Temática de Ouvidoria da CNseg, Sillas Rivelle, e a chefe do Serviço das Políticas de Concorrência e Proteção dos Consumidores da UNCTAD, Teresa Moreira. A mediação ficará por conta do presidente da CNseg, Marcio Coriolano.

O segundo webinar será realizado no dia 28 de abril, quarta-feira, às 11h, e contará com a participação do diretor Eduardo Fraga. O painel terá como tema “O Consumidor do Futuro” e os palestrantes falarão sobre o comportamento e as decisões do consumidor de seguros no futuro, trazendo foco para as tendências previstas para os próximos anos. Serão debatidos os desafios que estão por vir no atendimento de clientes cada vez mais conectados e que buscarão acesso a produtos que estejam mais aderentes às suas necessidades e capacidade financeira. Ao lado de Fraga, participarão da palestra a diretora da Carlini Sociedade dos Advogados, Angelica Carlini, e o chefe do Programa Global de Justiça e Proteção ao Consumidor e responsável pelo Programa de Normas Técnicas da Consumers International, Antonio Serra Cambaceres. A mediadora será a diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg, Solange Beatriz Palheiros.

Os interessados podem se inscrever para a Semana do Consumidor da CNseg [aqui](#).

Fonte: Susep, em 20.04.2021.