

Encontro foi o último dos três webinars da Semana do Consumidor

Situar o lugar do mercado segurador no futuro, tendo em vista a evolução regulatória para acompanhar as novas tecnologias disponibilizadas já e sequencialmente aos consumidores, foi o tema central do terceiro e último webinar, realizado ontem, da Semana do Consumidor promovida pela Confederação Nacional das Seguradoras - CNseg.

O desafio de antever as tendências reuniu a Diretora-Executiva da CNseg, Solange Beatriz Palheiro Mendes, como mediadora, e, como palestrantes, o Diretor da Superintendência de Seguros Privados (Susep), Eduardo Fraga; a Diretora da Carlini Sociedade de Advogados, Angelica Carlini; a Presidente do Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo (IPS Consumo), Juliana Pereira; e o Chefe do Programa Global de Justiça e Proteção ao Consumidor e responsável pelo Programa de Normas Técnicas da Consumers International, Antonino Serra Cambaceres.

Ao abrir o webinar, Solange Beatriz Mendes disse que o propósito do painel era lançar um olhar para o comportamento e atitudes do consumidor do futuro, demonstrar os desafios à espreita nesse atendimento a clientes que serão cada vez mais conectados a tecnologias transformadoras do perfil do consumo, algo que, segundo Solange, “na seara das seguradoras, exigirá que os produtos sejam mais aderentes às necessidades dos cidadãos e a sua capacidade financeira”.

A Diretora-Executiva da CNseg lembrou que, nos últimos anos, o setor segurador tem se empenhado em empoderar o consumidor, permitindo que ele tenha condições de tomar decisões de compra mais assertivas e de avaliar seus serviços de forma adequada. “O mundo pós-pandêmico será extraordinariamente mais complexo em termos de relações sociais, com repercussões nas empresas e em seus modelos de negócios”, afirmou Solange.

Desse turbilhão de mudanças, a era da centralidade do consumidor estará em construção. E todos os mercados terão pela frente uma sociedade marcada pelas centenas de vidas perdidas durante a pandemia, extenuada por perdas econômicas, mais exigente em torno da qualidade e preços dos serviços, e precisando ser mais bem compreendida por todos esses fornecedores. “Teremos um futuro de enorme competição entre todos, inclusive entre as seguradoras”, destacou Solange Beatriz.

Eduardo Fraga explicou que, antevendo os passos do consumidor do futuro com mais autonomia, a Susep “corre contra o tempo” para atualizar o marco regulatório, retirando os resquícios de uma economia analógica e convertendo-os em digital, por reconhecer enormes benefícios na digitalização. Para o Diretor da autarquia, a digitalização favorece a plena liberdade de escolha, com a aquisição de produtos mais customizados às verdadeiras necessidades dos clientes, e permite, também, “na ponta da oferta”, às seguradoras ter flexibilidade para criá-los com a segurança jurídica necessária. Segundo Fraga, como qualquer outro consumidor, o de seguros quer o produto com preços justos, coberturas adequadas, atendimento no canal de sua preferência e solução para suas dores de cabeça. “As regulamentações da Susep, quer as já aprovadas, quer as em fase de consulta pública, permitem ao mercado deixar de ser preservador do passado e mais criadores do seu próprio futuro”, assinalou.

A Diretora da Carlini Sociedade de Advogados, Angelica Carlini, disse que as exigências dos consumidores serão crescentes nos próximos anos, sobretudo entre os nativos digitais, ou seja, a geração que, em virtude da pandemia, acostumou-se a comemorar aniversários e assistir aulas pelo vídeo do computador- porque esse grupo cobrará presteza no atendimento e proteções sob medida. A seu ver, os nativos digitais poderão servir de fontes permanentes para revisão nas estratégias das empresas.

Para a Presidente do Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo (IPS Consumo), Juliana Pereira, as transformações tecnológicas em curso afetaram, em diversas medidas, a estrutura do consumo, levando o consumidor a ser cada dia mais poderoso dentro da relação de

consumo. Juliana avaliou que a centralidade no consumidor será o mantra para empresas que miram ser sustentáveis. E afirmou: “O consumidor do futuro cobrará agilidade no atendimento e resolubilidade. Nesse cenário, as empresas não poderão assumir mais uma posição protocolar ou bélica, mas ter um comportamento republicano, civilizatório, para evitar riscos à reputação.”

O Chefe do Programa Global de Justiça e Proteção ao Consumidor e responsável pelo Programa de Normas Técnicas da Consumers International avaliou que a regulamentação do universo digital é o passo fundamental para a construção de relações sólidas de mercados. “Se queremos que mercados e a Democracia funcionem, temos de tratar o tema da regulação digital como uma prioridade, para que consumidores tenham confiança no mundo digital e na economia digital”, destacou Antonino Serra Cambaceres.

[Assista aqui](#) ao webinar na íntegra. Passa assistir aos outros webinars da Semana do Consumidor, [clique aqui](#).

Fonte: CNseg, 29.04.2021