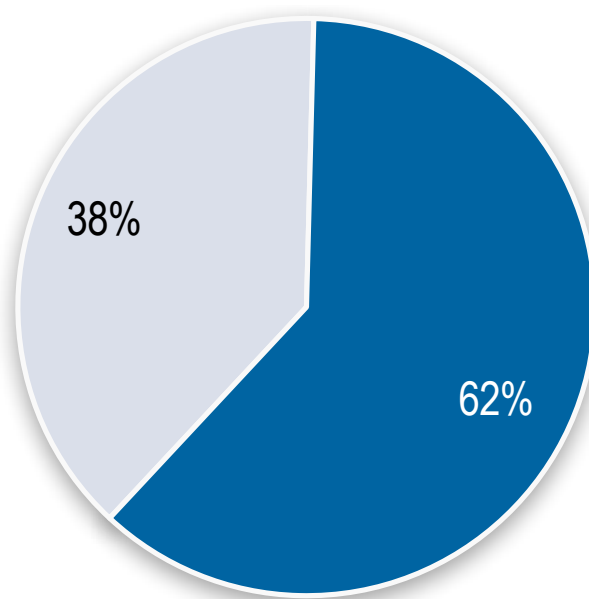




O Novo Consumidor de seguros e As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor

Pesquisa FIDES - LIMRA, 2015



Amadurecimento de CFI na América Latina

Os Millenials – O consumidor complexo



Educação e Alfabetização Financeira: a chave



Todas partes da região existem iniciativas

Foros, seminários e atividades permanentes, como palestras e eventos

Colaboração com o Estado para ampliar a consciência e o valor dos seguros



profundos câmbios demográficos e tecnológicos

“Nossos produtos podem ser duplicados, mas não a excelência que ela pode desenvolver na sua forma de servir a seu cliente”.

-Executiva entrevistada



práticas brasileiras seguem padrões internacionais





Diretrizes específicas para os serviços financeiros da ONU nos mercados de América Latina

O diagnostico es que ainda á muito por fazer, pero em certas praticas se ha avançado bastante.







**Figura 5 —
A Companhia Possui Política de Conflito de Interesse?**

#	Tipo de Resposta		Número de Respostas	Porcentagem
1	Não		53	51%
2	Sim		51	49%
	Total		104	100%



**Figura 2 —
Alinhamento com o Direito/Proteção do Consumidor**

#	Tipo de Resposta		Número de Respostas	Porcentagem
1	A companhia possui uma estrutura adequada		74	57%
2	A companhia possui uma estrutura boa, mas ainda falta aprimorar		44	34%
3	A companhia possui uma estrutura regular		6	5%
4	A companhia possui uma estrutura que ainda está aquém do ideal		5	4%
Total			129	100%

Setores onde os problemas são de maior preocupação em América Latina e Brasil

- reconhecimento do acesso a bens e serviços essenciais,
- proteção dos consumidores vulneráveis e desfavorecidos;
- recomendações sobre comércio eletrônico;
- paridade de tratamento para as transações presenciais y electrónicas, e
- proteção da privacidade do consumidor.



Muito Obrigado!