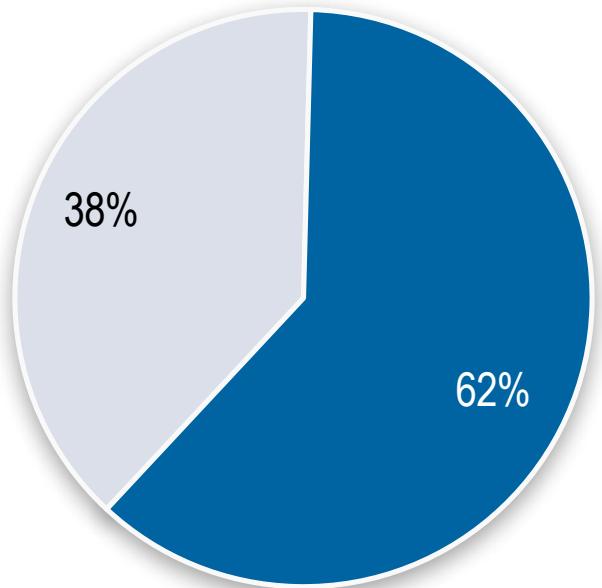




# O Novo Consumidor de seguros e As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor

**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 diagnóstico es que ainda á muito por fazer, pero em certas práticas se ha avanzado bastante.

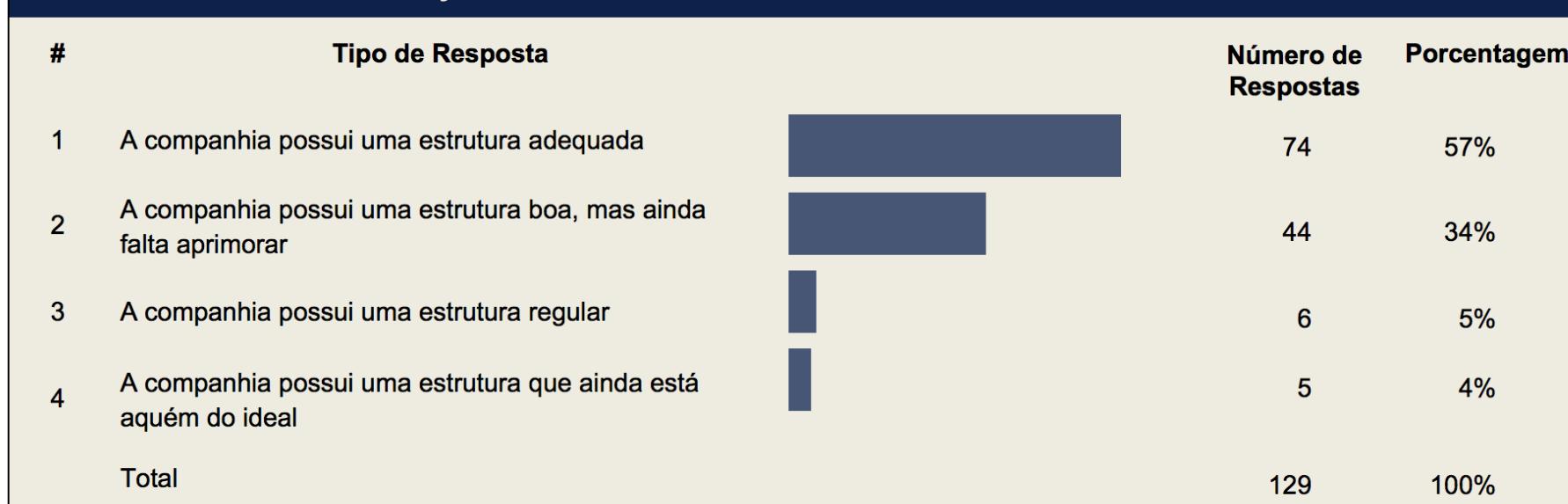


**Figura 5 —**  
**A Companhia Possui Política de Conflito de Interesse?**

#	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**



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

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



Muito Obrigado!