

Publi Seg Editora Ltda

COMO SERÁ O FUTURO DO MERCADO DE SEGUROS?

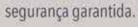
Impulsionada pela transformação digital, a atividade seguradora deve repensar seus modelos de negócios

INOVAÇÃO

O seguro compartilhado é uma das inovações do setor e possibilita a redução de custos



Afinal, o corretor de seguros é o **único profissional capacitado** para orientar os mais diversos perfis de clientes, sempre oferecendo serviços personalizados com as melhores condições e









Ano XVII | Edição N° 183 | Mensal www.revistasegurototal.com.br

Rua Marconi, 48 Conjunto 12 - CEP 01047-000 São Paulo - SP - Telefone: (11) 3884-5966

Editor

José Francisco Filho - MTb 33.063 francisco@revistasegurototal.com.br

Diretor Comercial

José Francisco Filho francisco@revistasegurototal.com.br

Jornalista

Aurora Ayres – MTb 24.584 aurora@revistasegurototal.com.br

Redação

Sergio Vitor sergio@revistasegurototal.com.br

Taynara Santana

taynara@revistasegurototal.com.br

Diagramação

Cleber F. Francisco cleber.fabiano@gmail.com

Webdesigner

André Takeda takeda@revistasegurototal.com.br

Executiva de Contas

Fernanda de O. e Oliveira fernanda@revistasegurototal.com.br



Revista Seguro Total vencedora do Prêmio Nacional de Jornalismo em Seguros 2016



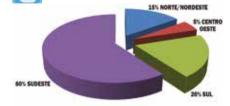
Portal Revista Seguro Total www.revistasegurototal.com.br



facebook.com/revistasegurototal



twitter.com/seguro_total



Os artigos assinados são de responsabilidade exclusiva dos autores, não representando, necessariamente, a opinião desta revista.

Transformação digital: a nova jornada

Assumir ou sucumbir. Não existe meio termo diante da contagiante transformação digital. Organizações que não abraçarem as novas possibilidades oferecidas pelos recursos digitais estarão fadadas a 'jogar a toalha' perante a concorrência. Voltada para gerar ganhos de produtividade, essa revolução toda envolve uma mudança significativa nos conceitos das empresas e na reestruturação de processos. Por meio da absorção dessa cultura digital, reconfiguram-se os modelos de negócios. E aí aparece outro termo bem em uso atualmente: a disrupção. Empresas disruptivas mudam as regras do jogo. Apostam no novo.

As tendências já se revelam em todos os segmentos e vão, também, reconfigurar a trilha do mercado de seguros. Diante dessa nova realidade, tudo indica que a figura tradicional do setor, o corretor de seguros, ainda será fundamental na mediação e na comercialização dos produtos oferecidos pelas seguradoras... Desde que adote uma nova postura ao utilizar a tecnologia como aliada. Leia sobre o assunto na matéria de CAPA desta edição.

Essas transformações também vão mexer com o panorama de riscos. É urgente pensar em uma gerência de riscos repleta de interferência de tecnologias como a Inteligência Artificial e usar a tecnologia e dados para revolucionar o gerenciamento de riscos. Essa foi apenas uma das dicas apresentadas durante a 12ª edição do Seminário Internacional de Gerenciamento de Riscos e Seguros, promovido recentemente pela Associação Brasileira de Gerência de Riscos (ABGR). Saiba mais na seção EVENTO.

As novas tecnologias também foram assunto da 8ª Conseguro, evento bianual promovido pela a Confederação Nacional de Seguros (CNseg), ocorrido em setembro. Na ocasião, os congressistas tiveram a oportunidade de debater de que forma empresas e profissionais podem avançar em um cenário de rápida evolução tecnológica, demandas regulatórias crescentes e de constante busca pela eficiência, para oferecer aos consumidores produtos cada vez mais adequados as suas necessidades. A facilidade tecnológica trouxe empoderamento ao consumidor, que se tornou mais exigente e não pensa duas vezes para entrar nas redes sociais e manifestar seu descontentamento ou insatisfação com um produto ou um serviço. Então, a abordagem, por parte das empresas, deve ser mais interativa e pessoal com seus clientes. A transformação digital está aí pra isso também!

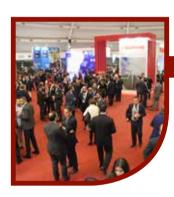
Boa leitura!

Sumario

Capa - 14

Seguradoras e corretores devem acompanhar as mudanças que virão com as transformações digitais e que vão mexer com o mercado segurador





28 - Evento

Seminário da ABGR aborda temas sobre a relação da gerência de riscos e dos seguros com as demais áreas de uma organização

Mural

32 - Conseguro

8ª edição debate como empresas e profissionais podem avançar em um cenário de rápida evolução tecnológica e demandas regulatórias crescentes



0	••••••••	Entidadas
10	•••••••	Infocustontabilidado
22	••••••	Marcada
26		Inovação
36		Giro de Mercado

Seu cliente merece um seguro que vai um seguro do carro.



Com o Porto Seguro Auto, seu cliente tem tudo o que espera de um seguro para o carro. Conta com benefícios que facilitam a vida e que, no final das contas, geram muita economia.

Assistência 24h • Reparo hidráulico • Reparo elétrico • Help desk • Reparo de eletrodomésticos • Chaveiro • Entre outros

Para mais informações, consulte seu Gerente Comercial.

Informações reduzidas. Mão de obra gratuita para reparos, peças não inclusas. Consulte regiões de abrangência, detalhamento dos serviços, limites de utilização e as exclusões de cobertura nas Condições Gerais do site www.portoseguro.com.br/seguros/seguro-de-veiculos/seguro-de-automovel. Para mais informações, consulte seu Corretor. Automóvel – CNPJ: 61.198.164/0001-60 – Processo Susep: 15414.100233/2004-59 – Valor de Mercado e Valor Determinado. 333-PORTO (333-76786 – Grande São Paulo e Rio de Janeiro); 4004-PORTO (4004-76786 – capitais e grandes centros); 0800 727 0800 (demais localidades) I 0800 727 2766 (SAC – cancelamento e reclamações) I 0800 727 8736 (atendimento exclusivo para deficientes auditivos) I 0800 727 1184 ou (11) 3366-3184 (Ouvidoria). O registro deste plano na Susep não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.



AUTO

ew lara\TBWA

ALIRO SEGURO lança primeiros produtos de **SEGURO AUTO** no Brasil

Os produtos da Aliro Seguro, nova marca da Liberty Seguros, já estão disponíveis para clientes de todo o país. As duas primeiras opções de seguros para automóveis são: Aliro Seguro Auto M, que conta com coberturas completas para indenização integral e parcial, além de garantir a cobertura a terceiros; e o Aliro Seguro Auto P. que oferece coberturas exclusivamente para indenização integral, além de garantir a cobertura a terceiros. Ambos os seguros terão assistência 24h em todo Brasil, com reboque, chaveiro, socorro mecânico e táxi para retorno a domicílio. As assistências são ofertadas em pacotes P e M, onde o cliente pode optar pela variedade de servicos disponíveis.

A Aliro Seguro nasceu de um trabalho colaborativo com corretores e a partir de extensas pesquisas com consumidores brasileiros. "Com a Aliro Seguro, combinamos a confiança e a qualidade do Grupo Liberty Seguros com a expertise dos nossos corretores", diz Carlos Magnarelli, CEO do Grupo Liberty Seguros no Brasil. "Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços descomplicados, que ajudam cada um a viver de forma



Carlos Magnarelli, CEO do Grupo Liberty Seguros no Brasil

tranquila. É ser cada vez mais acessível aos clientes, para cada vez mais pessoas e suas conquistas."

CAIXA SEGURADORA lança simulador de PREVIDÊNCIA INOVADOR

A Caixa Seguradora acaba de lançar simulador de previdência para ajudar o brasileiro a planejar o futuro. Diferente de outras plataformas online, o simulador não é uma simples calculadora. A ferramenta oferece experiência personalizada: de forma didática e intuitiva, o usuário responde a algumas perguntas sobre seu perfil e diz se quer fazer uma previdência para planejar a aposentadoria, para a realização de algum projeto futuro ou para fazer um investimento.

Um dos diferenciais da ferramenta, que pode ser utilizada em computadores, smartphones e tablets, é calcular uma estimativa de renda que o usuário vai receber do INSS, considerando a regra atual. A partir daí, ele tem uma ideia de quanto precisa guardar hoje para complementar sua renda no momento da aposentadoria. No final da simulação, é apresentado exatamente quanto por mês o usuário precisa pagar para ter a renda desejada no futuro.

CAIXA seguradora

Seja bem-vindo ao Simulador de Previdência

Descubra qual é o melhor plano de previdência para você respondendo a algumas perguntas.

Afinal, cuidar do seu futuro é pra você, sim!

Vamos lá!

SEGURADOS BRADESCO SAÚDE

consultam pedidos de **AUTORIZAÇÃO PRÉVIA** online

A Bradesco Saúde acaba de lançar a funcionalidade "Status de Senha", que permite ao beneficiário consultar os pedidos de autorização prévia nos casos de procedimentos médico-hospitalares e internações. Os segurados Bradesco Saúde podem consultar o andamento da senha por meio do site bradescoseguros.com. br ou do APP Bradesco Saúde.

A funcionalidade disponibiliza o histórico de pedidos de autorização

prévia dos últimos seis meses, que contém informações como a data da solicitação, o nome do prestador, o status e, nos casos de pedidos autorizados, a senha gerada.

Este é mais um diferencial da Bradesco Saúde, que tornará o processo de pedido de autorização prévia mais prático e transparente, facilitando ainda mais a vida do segurado no momento em que ele mais precisa.



DELOITTE lança plataforma para a **GESTÃO INTEGRADA** de seguradoras

Em um momento complexo para o setor de seguros, especialmente diante da maior exposição a riscos e em razão da dimensão dos desafios regulatórios atuais, a Deloitte está lançando a Insurance Financial Platform, powered by Oracle Cloud. A solução – dedicada à gestão financeira, contábil e operacional de seguradoras de pequeno, médio e até grande porte – foi desenvolvida com base em plataformas tecnológicas da Oracle.

"É uma solução criada sob medida para os gestores financeiros de seguradoras enfrentarem os atuais desafios do setor. Além da eficiência e segurança na administração e no manuseio de informações, propiciadas pelas soluções tecnológicas da Oracle, as empresas passam a ter, agregado à plataforma, o apoio da expertise da Deloitte na indústria de seguros, nos complexos processos financeiros, contábeis e regulatórios do setor e na gestão de projetos e de modelos operacionais hospedados em nuvem", afirma Luis Parra-

guez, sócio da área de Consultoria Empresarial e Líder da Prática Oracle da Deloitte.

A adoção da nova solução abre oportunidade para que os gestores dediquem mais atenção à área estratégica das seguradoras, pois eles e suas equipes terão que investir menos tempo nas atividades operacionais. Isso acontece porque a plataforma permite: modernizar os modelos de gestão em finanças e contabilidade; reduzir a exposição a riscos e aumentar a agilidade na execução das atividades; incrementar a capacidade analítica da área financeira; e contribuir para o atendimento dos requerimentos requlatórios, especialmente os estabelecidos pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Em uma única solução, com uma interface simples e unificada, as empresas seguradoras passam a poder realizar a gestão financeira da orga-

nização de maneira mais próxima das áreas de negócio; consolidar os processos contábeis dentro dos prazos desejados; promover o planejamento financeiro com base em análise de dados e relatórios gerenciais; e atender as demandas regulatórias em razão da atualização contínua e conjunta da solução com as novidades sobre a legislação, normas e regras aplicáveis para seus ramos de atuação; além de valorizar a eficiência operacional e até melhorar a gestão de pessoas ao agregar à plataforma soluções específicas da Oracle para essas finalidades.



Luis Parraguez, sócio da área de Consultoria Empresarial e Líder da Prática Oracle da Deloitte

ITURAN lança 'UBER' dos guinchos aos caminhoneiros

"Segurança em primeiro lugar" – o que poderia ser uma frase de para-choque de caminhão, passa a ser incorporada ao lançamento da lturan, empresa líder no mercado de monitoramento de veículo. Explica-se: o aplicativo 55 guinchos agora passa a atender caminhoneiros. Além de remover o veículo parado, o app ajuda o profissional das estradas, de uma maneira muito simples, a solicitar guincho e chaveiro utilizando o localizador de reboque mais próximo.

De fácil manuseio, o aplicativo disponibiliza um mapa, na tela do smartphone, que dá coordenadas do trajeto e a localização exata do reboque até o caminhoneiro – tudo em tempo real. O software é muito simples e fácil de operar – na prática, ele localiza o motorista mais próximo. É uma espécie de 'Uber dos Guinchos do Caminhoneiro', uma



vez que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. "O pagamento é fácil e rápido, e só pode ser feito com cartão de crédito direto pelo aplicativo, o que garante segurança e facilidade. O caminhoneiro poderá acompanhar o deslocamento do guincho pelo aplicativo, bem como avaliá-lo", enfatiza o gerente de projetos da Ituran, Fábio Acorci.

LIBERTY SEGUROS lança seguro RC **FÁCIL PARA PMES**

Com foco em PMEs que tenham faturamento anual de até R\$ 10 milhões, o seguro de Responsabilidade Civil Geral – RC Fácil é voltado para os setores alimentício, moveleiro, têxtil, hoteleiro, escritórios, restaurantes e bares, calçados e lojas, entre outros. O produto protege as empresas contra possíveis danos causados a terceiros, que sejam da responsabilidade do segurado.

"Anteriormente, as apólices do produto seguiam um fluxo manual, que podia levar até quatro dias", diz Marcos Siqueira, superintendente de Transportes, Riscos de Engenharia, RC e Resseguro da Liberty Seguros. "Agora a cotação pode ser efetuada de maneira online, com a emissão eletrônica do documento, o que traz facilidade e agilidade tanto para o corretor, quanto para o segurado, reforçando a estratégia de crescimento neste segmento de negócio", complementa.

O novo produto completa a família Liberty RC, que oferece mais de 20 modalidades de seguo e atende a diversos segmentos.

> Marcos Siqueira, superintendente de Transportes, Riscos de Engenharia, RC e Resseguro da Liberty Seguros







SUSEP: o principal papel da autarquia é fomentar o **MERCADO DE SEGUROS** tendo em mente **O CONSUMIDOR**



Paulo dos Santos, diretor de Administração da Susep

Como aprimorar a educação securitária e ampliar o acesso da população aos produtos de seguros foram questões que permearam o painel 'A regulação e o desenvolvimento do mercado de seguros', como parte da programação da 8ª Conferência Brasileira de Seguros (Conseguro), promovida recentemente pela CNseg, no Rio de Janeiro.

"A Susep está desenvolvendo

uma metodologia de regulatóimpacto rio", informou Paulo dos Santos, diretor Administração da Superintendência de Seguros Privados (Susep). "A Susep tem como papel maior fomentar o mercado, mas sempre tendo em consideração o consumidor. O Brasil tem uma capacidade de expansão muito principalgrande, mente quando com-

parado com outros mercados. Nós precisamos entender o que o nosso consumidor precisa e nem sempre ele mesmo sabe identificar suas necessidades. Nosso grande desafio é conseguir desenvolver produtos adequados", disse.

A secretária-adjunta de Política Microeconômica do Ministério da Fazenda, Priscila Grecov, corroborou que o mercado de seguros, considerando uma economia

como a brasileira, ainda está muito aguém do que poderia ser. A secretária também reiterou o papel da regulação, estabelecido pelo Decreto-Lei nº 73, de 1966, que consiste, entre outros aspectos, em promover a expansão do mercado de seguros, propiciar condicões operacionais necessárias para a sua integração no processo econômico do país, evitar a evasão de divisas, firmar o princípio da reciprocidade em operações de seguro, promover o aperfeiçoamento e preservar a liquidez e a solvência das sociedades seguradoras.

A cena de debate também contou com a participação do advogado e professor titular da faculdade de Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Uerj), Gustavo Binenbojm, que em sua palestra destacou o elevado grau de judicialização do setor de seguros brasileiro. Segundo ele, essa tendência desvaloriza os contratos e as bases regulatórias da Susep e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

SEGUROS DE PESSOAS crescem 10,96% no **1º SEMESTRE**

O mercado de seguros de pessoas, que inclui seguros de vida, de acidentes pessoais, viagem, educacional, entre outras modalidades de proteção, registrou R\$ 16,68 bilhões em prêmios no primeiro semestre de 2017.

O valor, que se refere ao montante pago pelos segurados para contratação de coberturas de seus riscos pessoais, foi 10,96% superior em relação aos R\$ 15,03 bilhões nos primeiros seis meses do ano passado, de acordo com dados da FenaPrevi (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida), entidade que representa 67 seguradoras e entidades abertas de previdência complementar no país.

No primeiro semestre, de acordo



com a federação, o valor das indenizações pagas pelas seguradoras aos segurados (ou aos seus beneficiários) totalizou R\$ 4,27 bilhões, 1,6% superior ao registrado no mesmo período de 2016.

#PEDEMAPFRE

UM MUITO OBRIGADO DE TODA A FAMÍLIA SOUZA, CARDOSO, OLIVEIRA, RODRIGUES E TANTAS OUTRAS. MAS, PRINCIPALMENTE, DA FAMÍLIA MAPFRE.

Corretores, parabéns pelo seu dia.

12 de outubro é o Dia do Corretor de Seguros, e a MAPFRE tem o imenso orgulho de trabalhar em parceria com esses profissionais tão dedicados. Muito obrigado por garantirem que tantas pessoas tenham essa certeza: se tem MAPFRE, tem jeito.



TROCANDO IDEIAS

discute ameaças do setor

A 7ª edição do Trocando Ideias, realizado pela União dos Corretores de Seguros (UCS) no dia 20 de setembro, reuniu associados para discutir as ameaças apontadas pelos corretores associados à entidade. Entre elas estão as corretoras que praticam a venda na internet, o novo perfil do cliente que busca soluções rápidas e preço baixo, a venda de seguro em canais bancários, a venda direta por parte das seguradoras, as associações de proteção veicular e a diferença de condições comerciais oferecidas aos corretores.

Na ocasião, Mara Borges Sutto, presidente da UCS, explicou o interesse dos associados em aprimorar o setor e o processo de levantamento dos pontos a serem discutidos. "Nossa carta é extensa, pois listamos todas as manifestações dos associados. Foram 26 pontos identificados como ameaças à profissão e 20 sugestões de pleitos para melhorias".



Corretores e profissionais do setor debatem questões do setor

Para Alexandre Camillo, presidente do Sincor-SP a grande maioria dos desafios apresentados acontece pelo potencial de desenvolvimento do mercado de seguros. "Por estarmos em destaque de crescimento, investidores e profissionais que estão em outros setores vão olhar para o nosso mercado e criar novidades".

Como solução para grande parte dos pleitos, Camillo apontou o empre-

endedorismo, bandeira que defende desde o início de sua gestão. "Quando advogamos a questão do empreendedorismo é justamente para deixarmos de ser dependentes e passarmos a ser realizadores. Desde o início busco contribuir com que os corretores sejam fortes e autônomos, que venha a inovação que vier, que eles possam agregar e se desenvolver de forma independente".

APTS debate seguro AUTO POPULAR

Para tratar sobre o seguro popular de automóvel, a Associação Paulista dos Técnicos de Seguro (APTS) realizou debate no auditório do Sincor-SP, para discutir as expectativas do setor e os problemas que impedem a evolução desse seguro.

José Nogueira dos Santos, vice-presidente do Sindicado da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios do Estado de São Paulo (Sindirepa-SP), e presidente da Câmara de Estudos de Colisão do Sindirepa Nacional, contou que a rede independente está presente em 5.572 municípios do Brasil.

Segundo Nogueira, o alto preço das peças combinado com a Lei do Desmonte (12.977/2014), que ainda precisa ser discutida amplamente pela sociedade e que demora a ser

consolidada, eleva o aumento de furto de veículos e o comércio ilegal de peças. Para ele, a lei ainda não oferece solução para atender toda a demanda, pois a capacida-

de de abastecimento dos estabelecimentos legalmente instalados não atende a 1% da demanda do mercado de sinistro.

Representando a Fenacor, o vice-presidente na região Sudeste e presidente do Sincor-SP, Alexandre Camillo, comentou sobre a garantia da origem e do estado de uso das peças recuperadas provenientes de desmanches. De acordo com a Lei do Desmonte, caberá aos Detrans dos estados regimentar e fiscalizar as empresas de desmontes para o registro e controle da origem das peças. "Criou-se a expectativa de usar peças recuperadas para reduzir o preço do seguro. Mas, o fato é que isso não se tornou realidade", lançou Camilo.





Homenagem da Escola Nacional de Seguros aos principais atores desta indústria que, em parceria, trabalham em prol de um mercado fundamental para o País.





O provérbio "o seguro morreu de velho" que data do início do século XX está mais vivo do que nunca. Diante de um mercado dinâmico, que representa hoje 6,2% do PIB do Brasil, a prática seguradora deve repensar seus modelos de negócios para continuar emplacando bons dígitos. Antecipar-se às mudanças e acompanhar as tendências é o melhor que seguradoras e corretores podem fazer para estarem preparados e desfrutarem das transformações digitais de uma nova era, que já chegou

Por Aurora Ayres

A atividade seguradora no Brasil teve início com a abertura dos portos ao comércio internacional, em 1808, porém, o mercado segurador brasileiro só alcançou desenvolvimento satisfatório no final do século XIX. Satisfatório para aquela época, marcada pela segunda revolução industrial em que tecnologia moderna era sinônimo de locomotivas e barcos a vapor... Realidade um tanto primitiva. Hoje, inovações disruptivas sinalizam oportunidades e tendências para o setor de seguros. Carros autônomos, casas conectadas, cibersegurança, inteligência artificial – termos inimagináveis naquele tempo – representam bem a vida contemporânea.

O mercado de Internet das Coisas (IoT) no Brasil movimentou US\$ 1,35 bilhão em 2016, de acordo com o estudo "O mercado industrial brasileiro de Internet das Coisas, Cenário para 2021", da consultoria Frost & Sullivan. A estimativa é que ele deve mais do que dobrar em

cinco anos, alcançando receitas de US\$ 3,29 bilhões, trazendo mais recursos tecnológicos para o cotidiano das pessoas e gerando novas perspectivas de negócios para as empresas.

Mesmo maduro, é hora não só de o mercado segurador refletir sobre o atual momento da distribuição de seguros no país, mudanças no comportamento do consumidor e sobre a necessidade da disrupção nos processos convencionais de atendimento ao cliente, mas de 'arregaçar as mangas' para conceber o novo a partir das tendências que já se revelam e que devem reconfigurar a trilha do mercado de seguros. Há muito ainda a ser explorado.

Quais desafios estratégicos servirão como catalisadores para a mudança? Como a indústria deve evoluir para atender as necessidades dos clientes exigentes? As companhias podem se distinguir em um mercado onde o campo de jogo é nivelado cada vez mais pela tecnologia?



Pagamento de sinistros real-time, precificação e subscrição de riscos flexíveis; uso de machine learning e aplicativos para a gestão de apólices; processos simplificados por webservice; upload de fotos para avaliar e autorizar o pagamento de sinistros; conectividade de corretores com seguradoras; produtos personalizados; on-demand...

O ecossistema digital no ambiente de seguros se iguala ao universo: não para de expandir. São soluções inovadoras incorporadas a antigos processos com a finalidade de tornar as interações mais leves

Estudo recente da IBM Global Business Services fornece a perspectiva da empresa sobre os desafios que as seguradoras confrontarão em 2020 e as estratégias para inovações bem-sucedidas nesta arena online altamente competitiva. Esta visão global do futuro dos seguros

trata das estratégias de negócios e da tecnologia, não da projeção das métricas da indústria. (veja quadro da pág. 16)

Foram avaliados e entrevistados 30 executivos chefe globais (AG, EMEA, AP) a respeito de suas perspectivas sobre os fatores e as mega

tendências, que forçarão o segmento a inovar. A pesquisa conclui que as antigas maneiras de pensar ameaçam a capacidade de inovação das seguradoras.

O comportamento do cliente em setores como tecnologia, empreendedorismo e compras já está mudando e isso vai impactar o mercado de seguros nos próximos anos. O Relatório Next5, da Liberty Seguros,

aborda assuntos como flexibilização, novos formatos de famílias, big data, cultura de personalização e plataformas; sempre ressaltando a relação e a importância de cada um deles para a seguradora.

Ainda destaca o período atual, marcado pela fluidez, com foco no indi-

víduo e na flexibilização. "Isso tem influenciado, por exemplo, o surgimento de novos empreendedores,

financeiro

IBM Institute
for Business Value

A inovação do modelo

de negócios permitirá

que a indústria de

seguros melhore

seu desempenho

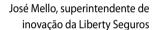
principalmente jovens, que irão ditar o ritmo do mercado no futuro. Para eles, o conceito de seguro pode ser associado a algo antiguado, caro e complicado. Isso deve exigir que as seguradoras adaptem suas ofertas a esse tipo de público", argumenta José Mello, superintendente de inovação da Companhia.

Outro destaque da pesquisa é a desmistificação do gênero. Há mulheres que aceitam servicos e produtos criados para elas, com base em características associadas ao gênero, e outras que enxergam isso como um preconceito. A conclusão é que qualquer oferta deve atender a todas as pessoas, independente de gênero. "Por isso a inclusão de todos os gêneros sem hierarquias resulta em entregas mais satisfatórias e consistentes, e as empresas que entenderem isso estarão dando um passo à frente", destaca Mello.

A unificação de dados por meio

de big data é uma das tendências que mais deve impactar o cotidiano da sociedade, já que uma série de informações sobre cada indivíduo é coletada a todo momento. De acordo com o relatório, a concorrência é acirrada, já que todas as empresas podem ter acesso aos mesmos dados. O salto está na excelência da utilização desses dados para a criação de produtos e serviços alinhados aos desejos do consumidor.

Essa tendência está diretamente ligada a outro aspecto do estudo, que verificou que servicos premium são uma aspiração comum entre os consumidores. De acordo com os resultados do Next5, as pessoas estão dispostas a pagar mais caro por um serviço, desde que ele ofereça uma experiência única por meio de uma entrega excepcional.





PRÁTICAS DE SUCESSO: MODELO VELHO VERSUS MODELO NOVO

Produtos

· Em forma de mercadoria, os produtos estáticos forçam a competição de custos

- · Prazos curtos e fixos
- Linguagem obscura

Clientes

- Menos preocupado com preco ao envelhecer
- Conta com um canal para conhecimento, educação
- Pequeno conceito de gerenciamento de risco
- Compra o produto oferecido

Distribuição

- · Repetir as vendas para aumentar as comissões
- Conta com esforço para autodidatismo
- A natureza da venda justifica a comissão

Operações

- Otimizar os sistemas de 3ª geração
- · Reage às mudanças regulatórias
- · Trabalhar com a mente aberta

MODELO NOVO

MODELO

ANTIGO

- · Customizado, derivado de um chassi flexível
- Prazos flexíveis (JIT, 3 a 60 meses)
- Contratos Pessoais de Risco
- Orientação do Serviço
- Presume customização
- Admite conveniência através de tecnologia
- · Menos necessidade de intermediários
- Alavanca agentes de software para conformidade e adequação da cobertura . Oferece contratos de
- Responsabilidade forçada

- Independente, direto
- Mais consultoria e correção
- Orientado para a educação
- Oferece conhecimento em gerenciamento de riscos
- nicho de serviços
- · Integrar os sistemas de 4ª geração
- · Adapta pró-ativamente ao mercado, ao regulador, e à evolução do modelo de negócios
- Constroi novos sistemas a partir de componentes

Fonte: IBM Institute for Business Value



Diante de um 'admirável mundo novo', onde se encaixa o corretor de seguros? Tudo indica que a figura tradicional do setor segurador ainda será, por muito tempo, fundamental na mediação e na comercialização dos produtos oferecidos pelas seguradoras...

Desde que adote uma nova postura ao utilizar a tecnologia como aliada

O corretor de seguros concorre, sim, com a venda direta, bancos, redes varejistas, postos de gasolina, aeroportos, máquinas automáticas, internet, e outros meios. Mas ele tem uma vantagem: a proximidade com o cliente, ávido por orientação, já que a sociedade brasileira ainda tem pouca intimidade com a atividade seguradora. Para não 'brigar' com o universo digital, corretores precisam se unir às seguradoras a fim de criar novas estratégias de negócios. Assim, terão a tecnologia como aliada e não como inimiga. O investimento em tecnologia e a qualificação pode transformar um corretor em um novo tipo de profissional, que ainda não existe no mercado

revista seguro total • www.revistasegurototal.com.br • 2017

Matias Ávila, vice-presidente Comercial da SulAmérica

A SulAmérica Seguros, por exemplo, tem o corretor no centro da sua estratégia. "Nosso plano de desenvolvimento reflete isso. Temos o compromisso de continuar e aprimorar cada vez mais o 'PRA Corretor', nosso Programa de Reconhecimento ao Corretor, com todo o suporte, incentivo e treinamento para nossos parceiros", ressalta o vice-presidente Comercial da SulAmérica Seguros Matias Ávila. "O seguro e o corretor de seguros são fundamentais para qualquer negócio e continuarão assim. O futuro já está acontecendo: estamos vendo ambos se transformarem e evoluírem fazendo uso das diversas ferramentas tecnológicas existentes", complementa.

Em sua opinião, o corretor que atua como consultor de proteção consegue estabelecer uma relação de valor com seu cliente. Nesse sentido, a tecnologia não é uma ameaça, mas uma grande aliada, pois permite que o corretor se



Ricardo Beyer, superintendente Técnico de Transporte da Mitsui Sumitomo Seguros

O modelo antigo de seguros foi empurrado para frente pela automatização nos últimos 40 anos.
O sucesso futuro virá da exploração de novos modelos

IBM Institute for Business Value

comunique mais e melhor, obtendo mais informações e ganhando agilidade nos seus processos.

"Nós temos a convicção, inclusive pelos nossos resultados positivos, de que o caminho para o sucesso passa pela atenção ao corretor. Ele é um grande agente de transformação do mercado, pois está na linha de frente, ouvindo o cliente e capturando as tendências. Nossos produtos e serviços são desenvolvidos com a contribuição cada vez maior do corretor, e o resultado é visível, com ofertas cada vez mais assertivas para os diversos perfis de clientes", comenta Ávila.

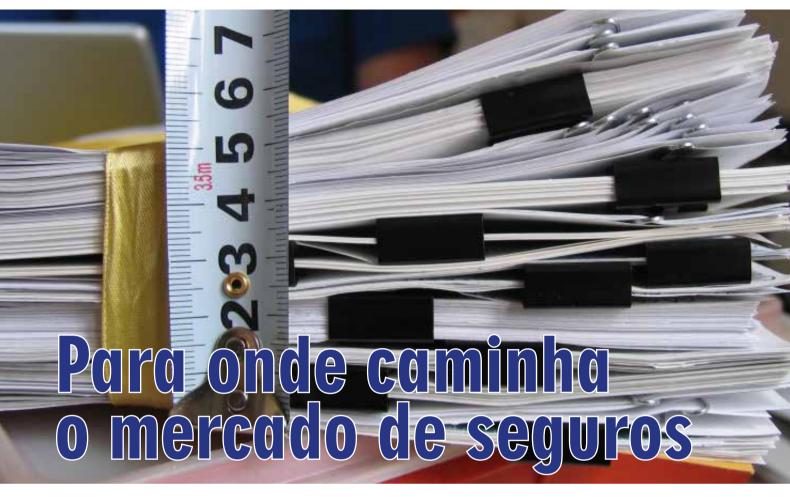
Ricardo Beyer, superintendente Técnico de Transporte da Mitsui Sumitomo Seguros também reconhece a importância da atuação do corretor: "Com absoluta certeza que, de todos os pilares que sustentam e amparam o crescimento nossa carteira de Transportes, a parceria e confiança do corretor parceiro, sem sombra de dúvida, foi o nosso maior acerto. Amparados, prestigiados e encorajados, nossos corretores formaram uma corrente de produção constante trazendo-nos, em

média, um crescimento de 25% a cada ano.

Beyer informa ainda que foram realizados ajustes no pós-venda, que permitem a boa entrega do servico e, consequentemente, trazem uma crescente de negócio com a fidelização do parceiro. "Vimos que garantir a entrega do que foi acordado com simplicidade, agilidade e qualidade era um ponto crucial. Por isso, desenvolvemos um sistema operacional de ponta que abrange todo o processo operacional desde o cadastro de produtos, subscrição do risco, finalizando na efetiva emissão das apólices, endossos e faturamento. Se de um lado possuímos corretores que nos prestigiam com bons negócios temos do outro, uma equipe operacional conhecedora e atenta à realidade do mercado de transportes, que promove ajustes finos e rápidos, garantido a entrega do produto com prazos menores que a média de mercado", salienta.

Do ponto de vista global, o mercado de seguros, tem crescido em torno de 5% ao ano. Já a categoria dos corretores de seguros ultrapassa esse percentual, alcançando 7% de aumento. "Apesar de tudo o que acontece com a evolução digital, o canal de distribuição de seguros pelo corretor continua sendo o principal", aponta João Leandro Bueno da consultoria Mckinsey & Company.

Durante o 1º Encontro com Entidades do Mercado de Seguros, que teve como tema "Distribuição de seguros - Essa força é nossa!", realizado em São Paulo, o especialista ressalta que, mundialmente falando, a distribuição dos seguros de vida e VGBL tem sido feita predominantemente pelos bancos. Enquanto que as vendas dos ramos não vida, como auto e saúde, continuam nas mãos dos corretores de seguros.



Processos obsoletos, burocracia, papelada e mentalidade estagnada não terão espaço dentro do mercado segurador em um futuro bem próximo. As transformações digitais vem mudando as relações entre consumidores e empresas através das redes sociais, IoT, dispositivos móveis e internet, sempre no modelo de visão 360° e em tempo real. As tendências do futuro já começam a nortear as principais seguradoras do mundo na busca por inovação. Reconfigurar a maneira de atuar é, agora, o principal desafio desse mercado

MUDANÇA DE PARADIGMA

A pujante incorporação tecnológica no segmento automotivo causará, a longo prazo, um grande impacto na natureza do seguro automotivo. É indiscutível o fato de que as segu-



radoras não poderão escapar dos investimentos nessa área a fim de gerar novos produtos e serviços. A economia do compartilhamento de veículos, que ganhou espaço com a 'uberização', por exemplo, já é um efeito da

nova relação das pessoas com o automóvel. O estado avançado em que se encontram testes e produções de carros autônomos, por exemplo, só deverá fincar seu marco na próxima década, mas há que se preparar desde

> já para a interferência e mudança de paradigma na contratação de um seguro auto.

> Desde meados da década de 1980, o seguro de veículos é uma das principais carteiras do mer-

cado segurador brasileiro. Mas isso deve mudar nas próximas décadas. Segundo um estudo da consultoria EY, em 2035, os carros autônomos corresponderão a 75% da venda de automóveis no mundo.

O setor deverá ser reconfigurado para a nova realidade. Estima-se que os prêmios de seguros para carros autônomos serão consideravelmente mais baratos do que para carros regulares, já que os acidentes reduziriam o número de acidentes. Segundo alguns especialistas, os prêmios dos seguros auto podem sofrer uma desvalorização de quase 40%, até 2050, com a progressiva utilização dos carros autônomos. Por outro lado, essa nova realidade pode trazer novos desafios aos condutores e proprietários e abrir novas frentes de negócio.

Proteção do oculto



Apesar das flutuações econômicas do país, o Brasil segue representando um importante centro para fusões e aquisições nos mais variados setores. Diante desta conjuntura, o produto M&A (sigla em inglês para Fusões e Aquisições) é mais uma opção de garantia, podendo facilitar a concretização da operação e sendo vantajoso para as empresas envolvidas.

O seguro M&A cobre especificamente eventuais perdas originadas de Passivos Ocultos descobertos após um negócio fechado, de transações com montantes estimados em US\$ 20 milhões a US\$ 1 bilhão. Pode ser contratado tanto pela parte compradora como pela parte vendedora e destina-se a cobrir as perdas eventualmente sofridas em razão da quebra de declarações contratuais pela parte vendedora. O objetivo é proteger contra passivos e contingências ocultos, de natureza ambiental, tributária, trabalhista, entre outras, que não puderam ser considerados na precificação do negócio.

Segundo Flavio Sá, gerente de Linhas Financeiras da AlG Seguradora – pioneira ao trazer o seguro M&A ao Brasil em 2014 – uma das vantagens oferecidas pelo seguro é que não há necessidade de um contrato de 'contra-garantia', requisito fundamental em outros seguros como os de Garantia de Performance ou Judicial por exemplo. "O seguro pode facilitar a

liquidez financeira, liberando recursos das empresas envolvidas na transação", exemplifica o executivo.

PLATAFORMAS INTELIGENTES

Com tantas inovações pipocando, é preciso olhar para o futuro e entender as

novas formas de negócios que vão se moldando. A inércia de algumas empresas abre espaço para que os



Flavio Sá, gerente de Linhas Financeiras da AIG Seguradora

inovadores lancem-se à frente, provocando uma revolução no mercado, como o aparecimento das insurtechs – termo criado a partir da fusão das palavras insurance e technology. São startups que aliam o mercado de seguros aos benefícios que a tecnologia oferece, apresentando novas oportunidades de relacionamento com os clientes.

Uma insurtech tem capacidade para desenvolver plataformas que agilizam a comunicação entre seguradoras e clientes, renovando o mercado. Um exemplo é a Thinkseg, um



marketplace que reúne seguradoras, corretores e consumidores. O sistema usa dados de redes sociais e algoritmos, e promete efetivar a contratação do seguro em menos de um minuto após o preenchimento do cadastro online pelo consumidor.

Segundo André Gregori, CEO da Thinkseg, um aplicativo que monitora a forma como o motorista dirige possibilita redução de até 45% na renovação da apólice. "As novidades incluem sete dias de Uber, em caso de sinistro, e serviços de assistência. Cerca de 70% dos segurados brasileiros não usam os serviços que contratam, e nossa proposta é que eles só paguem pelo que usarem", comenta.

O Brasil tem pouco mais de 20 insurtechs. De acordo com o portal 'Plataforma De Novo', já existem mais de 1.500 no mundo e em geral as insurtechs nacionais procuram adaptar para o Brasil modelos existentes em outros países. Conforme pesquisa realizada pela PwC, 58% dos CEOs de seguradoras acreditam que essas mudanças terão um impacto significativo em seus negócios nos próximos cinco anos e apenas 27% dos clientes confiam em suas seguradoras. "De uma forma geral, as insurtechs criam uma pressão sobre as seguradoras tradicionais para aperfeiçoar seus produtos e buscar mais eficiência," afirma Luis Ruivo, da PwC.

AGILIDADE E PRECISÃO

O uso de drones no mercado de seguros vem se tornado cada vez mais comum. No Brasil, esse tipo de tecnologia começou a crescer recentemente e é empregada principalmente por produtores rurais, com o intuito de auxiliar o produtor, por meio de imagens e processamento dados. O principal objetivo é o aumento da capacidade de mapeamento das lavouras, maior segurança nas



operações e racionalização de investimentos.

"Hoje estamos vivenciando no Brasil a transformação da agricultura moderna para uma agricultura do conhecimento. O setor de seguros precisa estar atento a essa dinâmica, que assim como em outros setores, trará para a modalidade de seguros rurais novos desafios de gestão e subscrição de riscos, oferta de produtos e serviços aos clientes," afirma Paulo Hora, gerente executivo de Sinistros e Operações Rural e Habitacional do grupo segurador Banco do Brasil e Mapfre.



André Gregori, CEO da Thinkseg

A Tokio Marine, por sua vez, implementou uma série de iniciativas para otimizar seus processos. Uma delas foi utilização de drones (ou vants) como parte do Gerenciamento de Risco, em complemento ao trabalho do vistoriador. A Seguradora é a primeira do país a usar a ferramenta neste processo. Os drones também podem auxiliar no combate a fraudes. Nesse campo, os benefícios são inúmeros no acompanhamento de riscos personalizados. O grande benefício da tecnologia é o de levar os olhos da seguradora a locais e ângulos de visão onde antes não estavam presentes.

ROUBANDO DADOS

A preocupação com os ataques cibernéticos e as grandes perdas experimentadas pelas empresas, traz o seguro como uma medida protetiva em conjunto com sistemas de segurança. Segundo estudo recente da empresa PSafe, as invasões cibernéticas devem crescer 57% até o final de 2017 e o Brasil está na lista dos países mais suscetíveis na América Latina. Durante o ano passado, o CERT. br recebeu 60.432 notificações de máguinas que se envolveram em algum ataque, quase 10% de todos os incidentes virtuais registrados.

Os seguros disponíveis no mercado brasileiro cobrem recomposição de dados e de software, danos causados a terceiros (exposição de informações confidenciais que cause constrangimento moral ou material), despesas de contenção, despesas de comunicação, lucros cessantes do segurado, despesas com custo de investigação forense.

"Como todo seguro a indenização é o foco principal, porém, diferentemente das outras apólices de responsabilidade, esse seguro oferece ajuda aos segurados também na investigação da invasão sistêmica, na notificação dos pre-



Mariana Ortiz, Financial Lines da Generali Seguro

judicados, no estancamento do vazamento das informações comprometidas, na reconstrução dos sistemas de segurança e na parte legal e jurídica", acrescenta a Financial Lines da Generali Seguro, Mariana Ortiz.

Os riscos cibernéticos precisam ser mais bem explorados pelas seguradoras, já que é um mercado em ascensão e levando em consideração que seu core business é justamente proteger seus clientes. No caso de um ataque, ter uma apólice de seguro cibernético é a principal solução para minimizar perdas.

Luz, câmera, ação!



Prevenir é melhor do que remediar. A expressão cai como uma luva para definir o seguro Filmagem, produto destinado a produtores e profissionais das áreas de cinema e publicidade no Brasil. O setor de entretenimento é um dos que mais cresce em nível mundial e o mercado segurador brasileiro está alerta e oferece seguros que garantem essas produções.

Atendendo a demanda crescente do mercado, a Berkley disponibiliza o Seguro de Acidentes Pessoais, que pode ser adquirido junto aos seguros de Eventos e Filmagem. Para a Produção de Filmes, estão disponíveis coberturas para atores/artistas, staff, prestadores e doublê para situacões como morte acidental; invalidez permanente total ou parcial por acidentes e danos médicos — hospitalares e odontológicos decorrente de acidentes (DMHO).

De acordo com Michelli Menezes, subscritora do Departamento de Entretenimento da Companhia, a maior dificuldade encontrada pelas empresas que comercializam seguros deste gênero é que ainda não se tem disseminada a cultura de contratar um seguro para gravações.

podem ficar tranquilos em caso de danos materiais e corporais causados a terceiros, ao set de filmagem, aos equipamentos cinematográficos e acidentes pessoais", reforça.

"Para as seguradoras dispostas a in-

gressar neste segmento, o desafio é

mostrar a importância dessa contratação, pois, à medida que os produ-

tores se preocupam com a contrata-

A carteira de Entretenimento da Chubb, da qual também faz parte o novo seguro para produção fotográfica, oferece um amplo conjunto de coberturas para filmagens e eventos que variam desde uma pequena festa de formatura a um grande festival, como o Rock in Rio, do qual foi a seguradora oficial este ano.



Michelli Menezes, subscritora do Departamento de Entretenimento da Berkley





Esse dia também é seu! Uma homenagem da Ituran a você, profissional dedicado, que garante, planeja e vende as melhores condições de segurança e tranquilidade para seus clientes.



Estudo da Deloitte aponta os cinco pilares dos riscos empresariais: estratégicos, regulatórios, financeiros, operacionais e cibernéticos

Empresas com atuação no Brasil que participaram de uma pesquisa da Deloitte estão monitorando um número maior de riscos em relação ao que faziam há alguns anos, o que evidencia um foco maior no gerenciamento de oportunidades e ameaças aos negócios. No entanto, apenas pouco mais da metade dessas corporações se considera estruturada para garantir a gestão estratégica de riscos. Essas são algumas das conclusões do estudo "Os cinco pilares dos riscos empresariais – Como gerenciar riscos em um cenário econômico e de negócios desafiador", realizado pela consultoria.

Oito de cada dez participantes do estudo – realizado com 100 executivos e profissionais, representando o mesmo número de empresas com atuação no país, de variados portes e áreas de atuação – afirmam que o interesse pelo desenvolvimento e transformação do processo de gestão de riscos avançou nos últimos anos. Apenas 15% indicaram que

esse interesse permanece o mesmo e 2% disseram haver uma atenção menor em relação ao tema. Outros 3% não souberam informar.

O levantamento apurou que 77% dos profissionais que responderam à pesquisa disseram que as empresas que representam possuem uma área dedicada a compliance. Apesar disso, apenas pouco mais da metade (51%) dos respondentes analisa que suas corporações se consideram organizadas para a gestão estratégica de riscos.

"Esse resultado indica que há um desafio importante para as empresas, que precisam incorporar estruturas organizadas e definidas para a gestão de riscos empresariais, com o objetivo de evitar exposição a ameaças pela falta de preparo nessa área", explica Ronaldo Fragoso, sócio-líder da área de Risk Advisory da Deloitte no Brasil.

Quando comparados os resultados da atual pesquisa com dados de levantamento da Deloitte que abordou o mesmo tema em 2015 – e considerando-se algumas diferenças metodológicas e de base entre os estudos – hoje, as organizações estão monitorando um número maior de riscos em relação ao que faziam há dois anos.

O foco principal da gestão de riscos continua no fluxo de caixa e resultados (com 90% de citações dos respondentes). Em seguida foram mencionadas as questões contábeis (87%); tributárias e fiscais (também com 87%); de crédito (84%); trabalhistas (82%); taxas de juros nacionais (81%); condutas antiéticas e fraudes (80%); regulamentação do setor de atuação (78%); capacidade operacional (também 78%); e obtenção de licenças, autorizações e permissões governamentais (77%). As questões eram de múltipla escolha.

Vale destacar que, apesar de a principal preocupação continuar sendo com o fluxo de caixa, houve alterações no 'ranking' de itens citados na pesquisa atual em relação ao



Ronaldo Fragoso, sócio-líder da área de Risk Advisory da Deloitte no Brasil

levantamento da Deloitte de 2015. A preocupação com riscos contábeis passou da terceira posição há dois anos para a segunda colocação. A questão tributária e fiscal era a

quinta da lista, ocupando hoje o terceiro lugar. Os riscos de crédito, que figuravam em nono lugar, passaram para o quarto.

Já a preocupação com ameaças ligadas ao tema trabalhista recuou do segundo lugar para o quinto. Mas o maior salto está na atual sexta posição da lista, com o item taxas de juros nacionais, que figurava apenas na 17ª posição da pesquisa de 2015.

QUEM CUIDA DOS RISCOS

De acordo com as conclusões do estudo, as melhores práticas sugerem que as funções de gestão de riscos e de crises devem ser independentes, com reportes diretos às instâncias de governança corporativa, como conselhos e comitês. Na prática, porém, as empresas representadas ainda demonstram que essas funções têm grande dependência em relação aos níveis executivos e de negócios das organizações.

Para esclarecer essa conclusão, 32% dos participantes afirmaram

que as áreas de gestão de riscos e crises se reportam diretamente ao diretor-presidente de suas organizações; 25%, ao diretor financeiro; 7%, ao diretor de governança; 4%, ao diretor jurídico; e 3%, ao diretor de operações. Somente 16% dos respondentes disseram haver reporte desses segmentos ao comitê de auditoria e riscos, e outros 13% respondem diretamente ao conselho de administração.

"Com base nos dados apurados pela pesquisa, é possível perceber que a preocupação com práticas éticas e com a cultura da governança e conformidade segue relevante, mas os temas macroeconômicos, como acesso a crédito e taxa de juros, ganham importância e atenção em razão do atual momento do país", explica Ronaldo Fragoso. "Mesmo assim, seguimos enfatizando que reforçar conceitos e processos estruturados para a gestão de riscos é fundamental para assegurar a sustentabilidade das empresas".

PILARES DOS RISCOS EMPRESARIAIS

O estudo da Deloitte detalha o tema e aponta os cinco pilares dos riscos empresariais, que são: estratégicos; regulatórios; financeiros; operacionais e cibernéticos. Cada um desses segmentos precisa ser acompanhado e avaliado de acordo com o tipo de exposição específico a que cada empresa está sujeita, pois a gestão de riscos é uma função multifacetada, que deve ser vista de maneira particularizada dentro das organizações.

Segundo os dados da pesquisa, a maturidade das empresas para a gestão de riscos varia em cada uma dessas frentes. Mais da metade dos respondentes afirmou que é alto o grau de maturidade para enfrentar os riscos financeiros (55%) e regulatórios (53%).

Na outra ponta, os riscos ciberné-

ticos – que emergem frente às novas tecnologias de informação e conectividade – são considerados como os menos bem geridos pelas empresas: com 44% dos profissionais participantes admitindo que suas empresas possuem um baixo grau de maturidade para a gestão desse tipo de ameaca.

"As questões financeira e requ-

latória já estão bem incorporadas à rotina gerencial das organizações, o que é autoexplicativo. Por outro lado, os riscos cibernéticos são algo novo, que exigem apoio especializado para serem enfrentados, preparação, investimentos e muita agilidade nas respostas, o que os torna um grande desafio a ser suplantado pelas organizações", conclui Ronaldo Fragoso.



Tecnologia em assistência 24 horas é o diferencial da Mondial Assistance

Empresa destaque em soluções automotivas, Seguro Viagem e Seguro Residência apresenta coberturas inovadoras aos clientes

Por Sergio Vitor

Na maioria das vezes, a grande preocupação do consumidor de seguros é saber se ele está protegido o tempo inteiro. Isso acontece principalmente com usuário de automóvel que está sujeito a possíveis contratempos no meio da estrada. Empenhada em levar o conforto aos clientes do mercado segurador, a Mondial Assistance investe na qualidade tecnológica dos seus serviços prestados, levando ao cliente final diversas formas de acionar a Central de Assistência da Companhia.

Além da facilidade de entrar em contato com a empresa, o usuário consegue acessar a funcionalidade *Acompanha.net* que é enviada via SMS para o celular dele. Com isso, o cliente final pode acompanhar o percurso do prestador de serviço até a chegada do local indicado sem a necessidade de baixar algum aplicativo.

Acompanha.net é uma das outras funcionalidades digitais que a Mondial disponibiliza. A Direct Assist, por exemplo, dá a possibilidade de o consumidor final acionar a assistência através do seu smartphone. Esse serviço também possibilita a busca de concessionárias mais próximas do local em que o usuário se encontra. Já o SmartHome, produto voltado ao Seguro Residencial, presta o serviço de monitoramento das residências, como sensores de movimento e de fumaça e gerenciamento de sistemas eletroeletrônicos, com integração diária do cliente feito por aplicativo mobile.

Em entrevista exclusiva para a Revista Seguro Total, a gerente comercial da Mondial Assistance, Ana Paula

Calil revelou que essas praticidades de entrar em contato com a companhia e acompanhar a chegada de um funcionário, causada principalmente pelo alto investimento em tecnologia, deixam a Mondial acima das demais prestadoras de assistência 24 horas do mercado segurador.

"Nosso foco em qualidade e investimento tecnológico são diferencias históricos de nossa Companhia. Esta premissa reflete-se nos indicadores de qualidade que nossos clientes finais acabam por usufruir", pondera a executiva.

De acordo com Ana, a simplificação nos acessos aos telefones dos clientes institucionais é a maneira mais eficaz do consumidor final acionar as seguradoras. Para ela, interagir com a estratégia de comunicação das seguradoras é imprescindível para aperfeiçoar o processo de acesso do cliente beneficiário. "Nossos consumidores têm diversas formas de acionar a Central de Assistência, desde o tradicional acesso telefônico, passando pelos aplicativos móveis e, de maneira precursora, através das mídias sociais", observa.

Ana ainda revela que os clientes institucionais têm a oportunidade de, por meio de acesso ao painel *dashboards*, acompanhar as pesquisas de satisfação do cliente com o produto oferecido pela Companhia.

A outra importante solução tecnológica é a chamada Telemetria. Com ela, a seguradora tem acesso aos dados do perfil do motorista. Caso seja prudente, ele pode receber benefí-

Ana Paula Calil, gerente comercial da Mondial Assistance

cios, como o desconto no seguro, por exemplo. Essa ferramenta auxilia tanto na precificação do seguro quanto na gestão de riscos.

A Mondial também investe em capacitação dos prestadores de serviços que tratam diretamente com o cliente final. "De maneira presencial ou eletrônica, nossa proximidade ao prestador de serviço que nos representa junto ao consumidor final reflete nosso DNA e supera as expectativas", observa Ana.

A empresa de Assistência 24 horas acredita que seu outro diferencial são os 21 anos de atuação no Brasil e a experiência no mercado mundial, atuando desde 1974 e usufruindo de todas as inovações e tendências em nível global. "Nossos clientes têm acesso a serviços com maior abrangência e, estrategicamente, desenvolvemos soluções para que os interesses do cliente institucional sejam atingidos conjuntamente ao aumento do índice de satisfação dos clientes finais", finaliza.



SOLUÇÕES a dualduer hora, en dualduer lugar.

A Mondial Assistance, líder mundial em assistência 24 horas, foi eleita a melhor empresa na prestação de serviços, mérito recebido durante a premiação Gaivota de Ouro 2017.

Estamos prontos para te ajudar!





E SEGUROS EM PAUTA

Seminário da ABGR abordou temas da perspectiva da integração e da sinergia entre a gerência de riscos e seguros com as demais áreas de uma empresa

O XII Seminário Internacional de Gerenciamento de Riscos e Seguros da Associação Brasileira de Gerência de Riscos (ABGR), evento bianual que este ano foi realizado nos dias 22 e 23 de agosto nas dependências da WTC - Golden Hall, em São Paulo, foi uma ótima oportunidade para profissionais do setor atualizarem conceitos e aprimorarem técnicas de Gerência de Riscos em nível internacional. O encontro, considerado um dos maiores eventos sobre riscos e seguros na América Latina, reuniu gestores de riscos, seguradoras, corretores e resseguradoras.

Um dos 24 painéis do evento abordou os "Métodos Adequados de Soluções de Conflitos - MASC". Os palestrantes Mauricio Conde Tresca, Vivien Lys, ambos do RIDS e Fábio di Matteo, da Willis Towers, salientaram que os conflitos podem ser encarados de forma negativa ou positiva e reforçaram a realidade de que o Judiciário

já não é capaz de solucionar adequadamente os conflitos e que a sociedade precisa métodos extrajudiciais de soluções. No painel, ficou claro a necessidade de incentivo às práticas de negociação, mediação, conciliação e arbitragem.

Com relação à indústria securitária, devem estar claros o papel do corretor, o papel da seguradora e o direito do segurado. "Este é um tema inovador não só para o setor de seguros



Fábio di Matteo, Vivien Lys e Mauricio Conde Tresca



AUTOGLASS RESOLVE.

Imprevistos podem acontecer em qualquer hora e lugar. Mas não é o fim do mundo.

Autoglass tem vidro automotivo, farol, lanterna, retrovisor e para-choque das

melhores marcas, com garantia e lojas nas principais cidades do Brasil.





mas para toda a sociedade. A mediação, por exemplo, é um dos poucos caminhos pelo qual se pode conseguir a reeducação do segurado em relação ao seu contrato de seguro", salientou Vivien, durante sua exposição.

Fábio esclarece que a resolução de disputas no universo de resseguros já se consolidou pelo método da arbitragem, já que a disputa ocorre em países distintos. Entre as vantagens desse método em relação à disputa judicial estão a inexistência de jurisdição supranacional, a informalidade dos procedimentos, a duração mais rápida e a especialização de árbitros. "É preciso implementar a cultura de não se levar tudo às Câmaras Arbitrais", aconselhou.

O PANORAMA DE RISCOS VAI MUDAR

Que as tecnologias estão se tornando mais acessíveis todo mundo já sabe. O que muito talvez não tenham se dado conta é que, com mais aplicações tornando-se mais viáveis, com reducão de custos do armazenamento de dados e capacidades de processamento mais rápidas, todas as indústrias serão impactadas. "O panorama de risco vai mudar. Seu negócio será impactado pela robótica autônoma. Precisamos entender isso". A afirmação é de Richard Jinks, da XL Catlin durante painel "Inovação: Como o pensar em Gerência de Riscos deve ser numa realidade próxima repleta de interferência de tecnologias como a Inteligência Artificial?"

Em sua análise, há três perguntas a fazer: Onde eu estou? O que está ao meu redor? O que eu devo fazer a seguir? Jinks observa que a tecnologia agrega benefícios para empresas e gerentes de risco como: redução de perdas em armazéns, canteiros de obras, minas e outros locais — bom para clientes, seguradoras e economia como um todo. Mais prevenção de perda — com base em uma melhor compreensão do detalhe do risco e dependência do tempo, por exemplo:



Richard Jinks, da XL Catlin

frequência de falhas e quando elas acontecem. Novos produtos/formas de cobrir riscos — preços e cobertura dinâmicos, em tempo real. Melhor subscrição e preços — com base na coleta de melhores dados. Uma compreensão 24/7/365 da paisagem de risco e da mitigação de perdas.

O que você pode fazer? Jinks recomenda: "Use, compreenda a tecnologia que revolucionará as operações da sua empresa. Use tecnologia e dados para revolucionar seu gerenciamento de riscos. Adquira as novas habilidades que você/suas equipes precisarão trabalhar no novo mundo. Pense de que outra forma você pode usar os dados. Esse novo mundo será realidade. Os que adotarem primeiro, sairão na frente".

GASTO COM DESPERDÍCIOS NA SAÚDE CHEGA A 30,6%

Atualmente, segundo a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), o custo total do setor chega a R\$ 2,5 trilhões. Enquanto isso, o desperdício é de R\$ 765 bilhões, totalizando 30,6% de procedimentos desnecessários.

Em três anos, o número de beneficiados com planos de saúde sofreu uma drástica queda por causa de fatores macroeconômicos. A crise econômica e o desemprego, por exemplo, aumentaram substancialmente entre 2014 e 2016.

Através do painel Gestão de Riscos e Gestão de Saúde do Seminário da ABGR, o diretor executivo do MDS Group, Gustavo Cruz Quintão mostrou a importância do controle desses custos para que o setor volte a crescer.

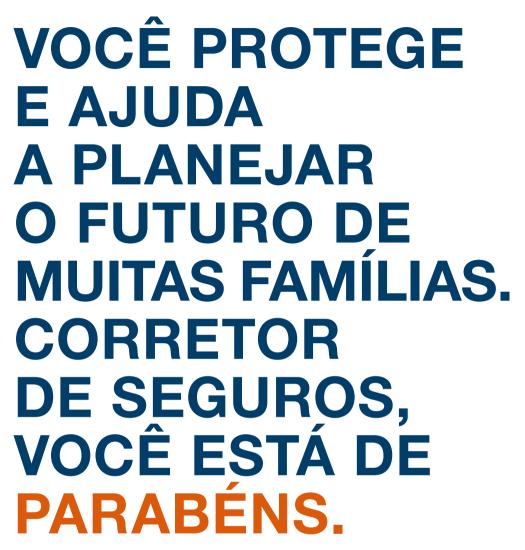
De acordo com Quintão, o cenário atual obriga a fazer escolhas. "Não há jeito de fazer milagre. Os custos cobrados aos pacientes não podem ser baixos se o atendimento for de auto nível. É necessário limitar o acesso caso o valor diminua. Ele (paciente) não vai poder ir ao Albert Einstein, por exemplo, a hora que quiser", compara.

"Os gerentes de riscos têm cinco causas para tratar com atenção: oportunidade de prevenção, fraude, subpreços, ineficiência, custos administrativos e serviços desnecessários", revela o médico.

Quanto à tecnologia, que avança em larga escala nos hospitais brasileiros, os custos ficam maiores por conta da exigência do paciente. "Como consigo unir esse sistema econômico com a tecnologia?", indaga Quintão. "Se a tecnologia cresce, os custos também vão aumentar caso o valor do sinistro pago pelo paciente não seja o valor proporcional", finaliza.



Gustavo Cruz Quintão, diretor executivo do MDS Group



Dia 12 de Outubro. Dia do Corretor de Seguros.

ESPECIALISTA NO QUE TEM VALOR PARA VOCÊ. icatu**seguros**.com.br

Icatu SEGUROS

SAC Seguros e Previdência: 0800 286 0110. SAC Capitalização: 0800 286 0109. Ouvidoria: 0800 286 0047, de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados.

O MERCADO SEGURADOR

e uma urgência: o modernismo



Visando sempre fomentar o mercado segurador, e os segmentos de Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização, a Confederação Nacional de Seguros (CNseg) realiza, anualmente, um dos mais importantes eventos desses setores, o Conseguro, que este ano aconteceu entre os dias 19 e 21 de setembro, no Rio de Janeiro. O congresso registrou a participação de mais de 1.000 pessoas e 123 palestrantes e debatedores. Foram 34 palestras que trouxeram questões relevantes do mercado de forma que empresas e profissionais possam avançar em um cenário de rápida evolução tecnológica, demandas regulatórias crescentes e de constante busca pela eficiência, para oferecer aos consumidores produtos cada vez mais adequados as suas necessidades.

Para dar continuidade ao projeto "Eventos Reunidos", iniciado no ano passado, ocorreram paralelamente os seguintes eventos: 5º Encontro Nacional de Atuários (ENA); 7ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros; 11º Seminário de Controles Internos & Compliance;

2º Seminário de Riscos e Oportunidades Emergentes e uma das grandes novidades da edição, o Insurance Service Meeting. Na abertura do evento, o presidente da CNseg Márcio Coriolano comentou sobre a importância dos seminários e assuntos apresentados.

A Conferência contou com a presença de autoridades públicas como



12 de Outubro!!

PARABÉNS CORRETORES!!!

Em nome do mercado segurador, a Revista SEGURO TOTAL parabeniza a todos os corretores de seguros pela data especial do DIA DOS CORRETORES!

Essa valorosa categoria profissional, que tanto contribui para a proteção da sociedade brasileira e para o desenvolvimento da economia nacional, merece todas as homenagens!

Crescimento também alavancado pela competência, habilitação técnica e atuação desses profissionais atuantes no mercado de seguros.

O corretor contribui significativamente para a disseminação da cultura do seguro em nosso país, visando à proteção do consumidor, seja como segurado ou como vítima de um sinistro.

Parabéns a todos, que tanto contribuem para a segurança e proteção do patrimônio das famílias brasileiras!

















o presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia; o secretárioexecutivo do Ministério da Fazenda, Eduardo Guardia; o ministro das Cidades, Bruno Araújo; e o ministro da riores e aumenta consideravelmente as chances de novas prospecções comerciais e network aos participantes.

O evento incluiu palestras que



Saúde, Ricardo Barros. Além deles, o ministro do STF Luís Roberto Barroso, que apresentou a palestra sobre "O Momento Institucional Brasileiro e uma Agenda para o Futuro".

NOVAS TECNOLOGIAS

Um dos temas abordados foi a "Incorporação de Tecnologias e Impactos na Operação e Precificação na Saúde Suplementar" com a apresentação do professor Giacomo Balbinotto, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Segundo Balbionotto, a criação de novas tecnologias em saúde é irrevogável, entretanto a avaliação econômica e de custo-efetividade tem aspecto fundamental para a sustentabilidade do setor. "Os impactos podem e devem ser medidos. As avaliações englobam análises de riscos, aspectos econômicos, financeiros, orçamentários e regulatórios. A institucionalização da avaliação tecnológica pode ajudar o governo e empresas", analisou.

Este ano, o Insurence Service Meeting foi realizado especialmente na Conseguro e de acordo com a diretora comercial e marketing da Delphos, Elisabete Prado a junção de ambos em um só momento, altera a amplitude e a intensidade do público tradicional das áreas de Negócios e Tecnologia dos anos ante-

contaram com a participação de importantes nomes internacionais na área de seguros, de previdência e de segurança. Um deles é o britânico Jamie Woodruff, um dos nomes de relevância quando se trata de segurança cibernética mundial. Diretor da Metrix Cloud, empresa de segurança cibernética especializada

ta "Reforma da Previdência". O especialista acompanhou de perto a recente crise econômica grega e o impacto gerado na previdência do país e falou sobre os paralelos entre a reforma implantada na Grécia e a que está em curso no Brasil. "Antes, a Grécia tinha discussões sem mudanças. Depois, passou a ter mudanças sem discussões. E as pessoas diziam que a reforma fazia parte de uma agenda liberal, mas na verdade o sistema continua 100% responsabilidade do Estado", argumentou.

Rosana Techima Salsano, diretora de Previdência da Caixa Seguradora, fez coro com o secretário da Senacon ao que se refere à importância de uma relação mais saudável entre seguradora e segurado. "Nesses 27 anos de existência do Código de Defesa do Consumidor (CDC), muitas mudanças aconteceram. Os clientes não aceitam mais explicações mal dadas. Ele entra na rede social e fala", enfatizou, destacando o em-



em treinamento, testes de penetração e recrutamento, Woodruff é assessor de Segurança Cibernética da Fundação Cyber Smile, especializada em Cyber Bullying Online. "Se você é um hacker, não precisa roubar as chaves", lançou o especialista.

REFORMA DA PREVIDÊNCIA

Contando com o olhar internacional do economista grego Platon Tinios, ex-assessor especial do primeiro ministro da Grécia de 1996 a 2004, a palestra abordou a pau-

poderamento do consumidor.

Com esse novo status de consumidor, observou Rosana, o mercado segurador enfrenta alguns desafios, como o de estabelecer um relacionamento de longo prazo. Ao que se refere à comunicação, aproximar a linguagem hermética do consumidor comum, substituindo a gama de termos técnicos utilizados, sobretudo, nos contratos; e reforçar e ampliar cada vez mais os canais diretos de comunicação com o consumidor.



Uma homenagem da Tokio Marine às Assessorias e Corretores de Seguros que, com seu trabalho, fazem a diferença para os nossos Clientes terem mais tranquilidade.

12 de outubro: Dia do Corretor de Seguros.



- f/TokioMarineSeguradora
- **y** @tokiomarine_cor
- ntokiomarine.com.br

O mutualismo da era moderna

Seguro compartilhado: a inovação do mercado segurador

Por Taynara Santana

O mundo está em constante ebulição no que diz respeito ao modo de vida e comportamento das pessoas. A velocidade alucinante com que as coisas acontecem vem modificando o jeito de escutar música, de ler uma notícia, de se relacionar com as pessoas, de trabalhar. O ritmo de vida mudou drasticamente nas últimas décadas. O avanço tecnológico é o grande influenciador de toda essa realidade.

O mercado segurador não escapa às grandes transformações. Ainda não usual por aqui, o seguro peer-to-peer (do inglês pessoa-a-pessoa) pode ser definido como o uso de plataformas online que possibilita redução e pode auxiliar no combate a fraudes de sinistros. De uma forma simplista, é poder compartilhar os riscos de uma apólice de seguros em pequenos grupos formados com amigos ou familiares, ao invés de compartilhar com pessoas que o cliente não conheça como ocorre no seguro tradicional.

Para o consumidor, esse tipo de seguro é muito mais acessível e de baixo custo. Segundo o CEO da RGA Global Reinsurance Company, Ronald Poon Affat existem diversos perfis de clientes para essa modalidade, como os que acreditam que representam um risco de seguro melhor do que a média em comparação com a população em geral; indivíduos que procuram economias de custos das seguradoras tradicionais; os conectados a uma grande rede de pessoas com mentalidade semelhante à procura de um melhor contrato de seguro; o cliente experiente em seguros e tecnologia, e pessoas que teriam dificuldade de adquirir algum tipo de proteção. Por exemplo, iates de alto valor ou carros à prova de balas.

O seguro pee-to-peer é uma opção mais transparente do que o seguro tradicional, pois mostra mais claramente as informações e fluxos relevantes para o segurado. Por ser um conceito em que se é necessário uma forte utilização de tecnologia, o processo de contratação é mais eficiente, as informações são mais acessíveis, a investigação de um sinistro pode ser mais detalhada e, assim trazer benefícios aos clientes.



Ronald Poon Affat, CEO da RGA Global Reinsurance Company

De acordo com o superintendente da Susep Joaquim Mendanha, a entidade não é contra a inovação. "Criamos um grupo que vai discutir a regulamentação das insurtechs, que terão uma regulamentação própria. Não se pode permitir que qualquer empresa com discurso de quebra de paradigmas venda produtos aos consumidores livremente, sendo que esse é um mercado regulado. Precisamos da tecnologia para crescer, mas isso tem de ser normatizado", enfatiza.

No exterior, o seguro pee-to-peer pode ser comercializado cobrindo apenas a franquia de outra apólice de seguros ou provendo a cobertura total ao segurado em caso de sinistro. Há a possiblidade de o segurado utilizar o valor excedente em seu grupo de amigos como forma de desconto na renovação ou, em alguns casos, o excedente é direcionado para instituições de caridade.

Já por aqui, a maior parte das seguradoras não conhece esse tipo de produto com tal conceito que traz a possibilidade de obter novos clientes que ainda não têm acesso ao mercado de seguros e manter o crescimento do setor. Segundo o pricing actury da Zurich Seguros de Dublin, Yuri Amaral Rosembaum atualmente o Brasil vive um momento de crise e a possibilidade de mais renda sendo gerada é muito importante para que o país mantenha sua trajetória para a recuperação.

Especialistas afirmam que o grande entrave para a implementação dos seguros peer-to-peer é a questão da escala. Mas diante de um mundo tecnológico, a comunidade social e o interesse do cliente em querer saber mais sobre o produto, há chances de a modalidade ser distribuída e consumida em uma escala mais densa no Brasil e no mundo.



Yuri Amaral Rosembaum, pricing actury da Zurich Seguros de Dublin

Reduza os riscos de fraude da sua carteira

BANCO DE LEILÃO INFOCAR

"Banco de dados próprio, com nível de sucateamento e score exclusivo"

patente requerida junto ao INPI

Faça um teste e comprove!

PESQUISAS INFOCAR:

- > INFOCAR LEILÃO
- > CODIFICADOR FIPE
- > INFOCAR SINÍSTRO
- > CPFs DE LEILÃO



(11) 2447-8222





HDI Seguros

Vagner de Paula Guzella é o novo vice-presidente Administrativo e Financeiro da Companhia. O executivo, que é formado em Engenharia e tem MBA em Finanças está desde 2012 na Seguradora, quando assumiu a superintendência de Investimentos. Guzella chega à vice-presidência após passar os dois últimos anos como diretor Financeiro e Administrativo na empresa.

Ituran Brasil

A Ituran anuncia Amit Louzon como novo CEO da Ituran Brasil. O executivo trabalhou por 17 anos na Ituran Israel e, deixou a Ituran Israel após um mandato de sete anos como vice-presidente da Divisão de Gestão de Frotas e Clientes Cooperativos. Amit assumirá seu novo cargo no Brasil para ampliar o time de gestores.





Sompo Seguros

A Companhia acaba de contratar Andreia Paterniani como diretora para a área de Sinistros. Formada em Processamento de Dados, com Pós-Graduação em Adm. de Empresas pela FAAP e com especialização em Estratégia de Negócios Internacionais pela FGV, a executiva conta com mais de 20 anos de experiência no setor, especialmente em Sinistros.

SulAmérica Seguros

Pietro Masello é o novo gerente da filial Vitória da SulAmérica. Na Companhia desde 2000, Masello construiu carreira na área comercial, tendo acumulado experiência em gestão de negócios de varejo, planejamento estratégico e tendências de mercado. É formado em Marketing pela Universidade Estácio de Sá (Unsesa) e possui certificados em Estratégia e Execução pela Fundação Dom Cabral e Gestão Lean pelo Lean, entre outros.



A GRANDE JORNADA PELO MUNDO DOS SEGUROS

Às segundas-feiras, das 7 às 8 horas RÁDIO IMPRENSA FM 102,5

APRESENTADO POR PEDRO BARBATO FILHO



PEÇA JÁ SUA CREDENCIAL! E RETIRE SEU CRACHÁ COM TODA COMODIDADE NO DIA DO EVENTO

ENTRADA GRATUITA



INFORMAÇÕES | RESERVAS

+55 113873-1525 | 0800 772 6612 | mobilityshow@cg12.com.br





#parabénsCorretor

12 de outubro. Dia do Corretor de Seguros.

A Bradesco Seguros homenageia você,

Corretor, e apresenta o novo Portal

de Negócios. Uma plataforma intuitiva,

moderna e prática, para que você

tenha uma experiência cada vez

melhor com a Bradesco Seguros.



SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: 0800 727 9966 SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 701 2708 Ouvidoria: 0800 701 7000

















