

REVISTA

# SEGURO

ANO XVIII  
Nº 190 - 2018  
R\$ 20,00

# TOTAL



## JUDICIALIZAÇÃO NA SAÚDE a conta não fecha

### VEJA TAMBÉM:

Rio Grande do Sul:  
3º lugar no mercado  
de seguros

Proteção de dados:  
lei europeia afeta o Brasil

SEU CLIENTE JÁ TEM

**SULAMÉRICA AUTO?**

**TÁ COM TUDO!**

AINDA NÃO TEM?

**TÁ NA HORA!**

**Cliente SulAmérica Auto**

conta com serviços que facilitam o seu dia a dia.

**Motorista Amigo**, que leva seu cliente e seu carro para casa com segurança.

**Aplicativo Auto:**

- Acompanhamento do guincho em tempo real;
- Serviços com desconto para lavagem e reparo do carro;
- Histórico e regularização de pagamento;
- Acompanhamento do sinistro.

A SulAmérica tem o seguro ideal, que deixa seu cliente protegido.



Ofereça SulAmérica para o seu cliente.  
Acesse: [sulamericatacomtudo.com.br](http://sulamericatacomtudo.com.br)

O registro deste plano SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

**SulAmérica**  
Auto

A vida é imprevisível e, acredite, isso é muito bom.

#### Editor

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

#### Diretor Comercial

José Francisco Filho  
francisco@revistasegurototal.com.br

#### Jornalista

Sueli dos Santos - MTb 25.034  
redacao@revistasegurototal.com.br

#### Redação

Vitor Guerra  
sergio@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



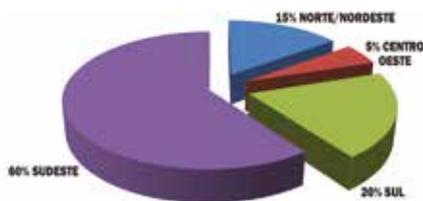
Portal Revista Seguro Total  
www.revistasegurototal.com.br



facebook.com/revistasegurototal



twitter.com/seguro\_total



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

# A instabilidade da economia brasileira

Acabou o primeiro semestre e um clima de preocupação está no ar. A economia brasileira não decolou como se esperava. Pelo contrário. Alguns índices apontam que a economia está parada e isso coloca os agentes econômicos em posição de alerta.

O desemprego voltou a subir e a previsão de crescimento no País em 2018 começou a cair. A greve dos caminhoneiros e a alta do dólar elevaram expectativas para a inflação. Analistas não descartam a possibilidade de que se a taxa de câmbio continuar subindo, o Banco Central volte a elevar a Selic. E para ajudar, a instabilidade política e o fato de os principais candidatos à presidência não darem sinais de que possuem um projeto para o país, dão indícios de que os problemas ainda estarão presentes por algum tempo.

Com a piora das condições financeiras no País e com a greve dos caminhoneiros, em maio, o Banco Central reduziu sua estimativa para o crescimento da economia em 2018. No Relatório Trimestral de Inflação (RTI) feito pela instituição, a projeção feita é de que o Produto Interno Bruto (PIB) tenha alta de apenas 1,6% para o este ano. A expectativa anterior, informada em março, era de avanço de 2,6%.

No mercado de seguros, pesquisa do ICSS, que apura o grau de confiança de corretores, seguradores e resseguradores, feita pelo consultor Francisco Galiza, pelo segundo mês seguido, o setor de seguros continuou pessimista em termos econômicos. Apesar do setor apresentar bons resultados, os fatores externos não ajudam: alto índice de desemprego e baixa produtividade afetam a todos. As previsões das companhias seguradoras é de que o segundo semestre seja menos favorável, sobretudo em termos de lucratividade nos negócios e da economia do país, quando comparado à realidade atual.



*Boa leitura!*

# sumário

## Fala, corretor! • 12

Nova seção da revista Seguro Total que vai trazer opinião de corretores sobre assunto específico.



## 14 • Capa

A judicialização é um assunto polêmico no setor de saúde suplementar e pede atenção de todos os envolvidos.

## Empreendedorismo • 26

Como as corretoras de seguros estão fazendo para inovar processos e aumentar ganhos



6	.....	Notícias do mercado
10	.....	Gestão
12	.....	Fala, corretor!
24	.....	Serviço
26	.....	Ponto de vista
30	.....	Entidades
34	.....	Vai e vem

# MBA

em **GESTÃO  
DE SEGUROS  
E RESSEGURO**

M B A  
EaD



Faça o primeiro  
MBA EaD em  
Seguros do Brasil!



Com o **MBA Gestão de Seguros e Resseguro EaD** você estará preparado para assumir cargos de gestão em diferentes segmentos de seguro, resseguro, previdência privada aberta e saúde suplementar.

**10% DE DESCONTO** para matrículas até 21/6/18

**VAGAS LIMITADAS!**



Para mais informações, acesse:  
**ens.edu.br/mbas**



ESCOLA NACIONAL  
de SEGUROS

## Essor e Asas oferecem riscos patrimoniais

A ESSOR Seguradora fecha parceria com a ASAS Insurance e passa a oferecer “Seguros Patrimoniais – Riscos Especiais”. O produto tem como foco atender as atividades e ocupações de aceitação restrita no país. O seguro, que é Compreensivo, conta com mais de 50 tipos de coberturas, com Limite Máximo de Garantia (LMG) de até R\$ 40 milhões, independente do valor em risco (VR). “Vamos atender segmentos como Indústria, Comércio, Prestação de Serviços e Armazenagem, prezando sempre por soluções individualizadas, ou seja, apólices formatadas de acordo com a necessidade de



Placa comemorativa marca parceria entre empresas

cada cliente”, explica Marcelo Assumpção, CEO da ASAS, ao lado de Fabio Pinho, CEO da ESSOR. Pinho destaca que, en-

tre as preocupações das duas empresas, está a apresentação de clausulado simples e de fácil compreensão.

## Unimed faz congresso nacional em SP

O Congresso Nacional Unimed de Gestão em Saúde reuniu mais de mil pessoas, entre lideranças e profissionais do Sistema Unimed. O evento abordou temas relacionados à Atenção à Saúde, Recursos Próprios, Tecnologia da Informação, Regulação e Auditoria, além de plenárias sobre o futuro do setor de saúde suplementar. Também houve uma feira de negócios e exposição de painéis digitais com cases de Unimeds locais em diversas áreas. “O Congresso foi um excelente momento para trocar experiências dentro do Sistema Unimed e de se atualizar sobre os temas mais importantes no setor de saúde suplementar. Oportunidades como essa fortalecem a Unimed e contribuem com mais assertividade na gestão autônoma das cooperativas”, disse o presidente da Unimed do Brasil, Orestes Pullin.



## Ipea diz que Brasil cresce 1,7% em 2018

A combinação da piora do cenário externo com incertezas sobre o cenário interno levaram o Grupo de Conjuntura do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) a revisar algumas das projeções macroeconômicas para 2018 e 2019. A previsão para o crescimento do produto interno bruto (PIB) – o conjunto das riquezas do país – foi reduzida de 3% para 1,7%. A Visão Geral projeta uma inflação (IPCA) de 4,20% em 2018 e 4,30% em 2019. Segundo estudo da entidade, “a retomada de uma trajetória de crescimento sustentado no país depende de forma crucial do equacionamento do desequilíbrio estrutural das contas públicas, o que só poderá ser alcançado mediante a aprovação de reformas importantes no



Congresso Nacional – dentre as quais a reforma previdenciária. Enquanto esta questão não for sanada, a economia brasileira conti-

nuará vulnerável a vários tipos de choques externos e domésticos, devendo apresentar crescimento baixo e volátil.



# REGULA



Diferente de tudo que você já viu,

## CONHEÇA A REGULA

A melhor forma de atender seus clientes com o máximo de qualidade, reduzir seus custos de forma inteligente e ganhar tempo para novos negócios

Saiba mais em: [www.regula.com.br](http://www.regula.com.br)



## Sucessão planejada

Com objetivo de qualificar e preparar o futuro gestor da Vieira Corretora de Seguros, o corretor especialista em Garantias Locatícias e em apólices ligadas ao mercado imobiliário, Fernando Vieira inscreveu seu filho, Fernando Alves Vieira, de 15 anos no "Curso Básico de Seguros". De acordo com Fernando Vieira, a sucessão em-

presarial da Vieira Corretora de Seguros já consta no Planejamento Estratégico da empresa, tendo como foco principal a qualificação agregada ao futuro do negócio. "Para planejar a continuidade da corretora, manter o relacionamento cada vez mais próximo com as seguradoras e com os segurados é fundamental", disse Vieira.



Fernando Vieira prepara futuro gestor

## Terra Brasis no prêmio "Trading Risk Awards"

A Terra Brasis Resseguros e AlphaCat Managers foram nomeados finalistas no prêmio "Trading Risk Awards - Non Life Transaction of the Year" pela emissão do ILS (Instrumento Ligado a Seguro) Alpha Terra Va-

lidus I. A premiação "Trading Risk Awards" reconhece os participantes do mercado de ILS, com abrangência global, destacando o verdadeiro valor de proteções a riscos diversificados, cooperando para o crescimento da

indústria (res)seguradora. O ILS Alpha Terra Validus I, listado na bolsa de Bermudas, é o primeiro patrocinado por uma resseguradora brasileira e que tem como cobertura eventos catastróficos Brasileiros e Latino-Americanos.

## Argo Seguros oferece dicas digitais

Entender melhor as novas tecnologias e de que forma o corretor pode usá-las ao seu favor no dia a dia. São com base nesses objetivos que a Argo Seguros lançou a websérie "Dicas Digitais Argo Seguros", que terá oito capítulos e apresentação

de Roberto Uhl, gerente de Canais Digitais da companhia. Entre os temas abordados estarão as principais terminologias digitais (Big Data, Inteligência Artificial, Bots e Blockchain); diferenças entre o meio digital e as Insurtechs; e as próximas tendências do segmento. <https://www.youtube.com/watch?v=1jPPr6Yiuts>.



## Susep estuda resseguro na saúde e fundos de pensão

A Federação Nacional das Empresas de Resseguros (Fenaber) apresentou um parecer jurídico à Susep solicitando que as operadoras de planos de saúde, bem como os fundos de pensão, possam contratar resseguros. "Estamos aguardando o posicionamento da Susep. Já falamos, também, com a ANS, que concorda com o nosso pleito em relação às operadoras dos planos de saúde que, hoje, não podem comprar resseguro diretamente", explicou o presidente da Fenaber, Paulo Pereira, em entrevista para o portal do SindSeg/SP. Ele acrescentou que a Fenaber negocia dois projetos que têm o objetivo de ampliar a abrangência da atuação das resseguradoras no mercado brasileiro.

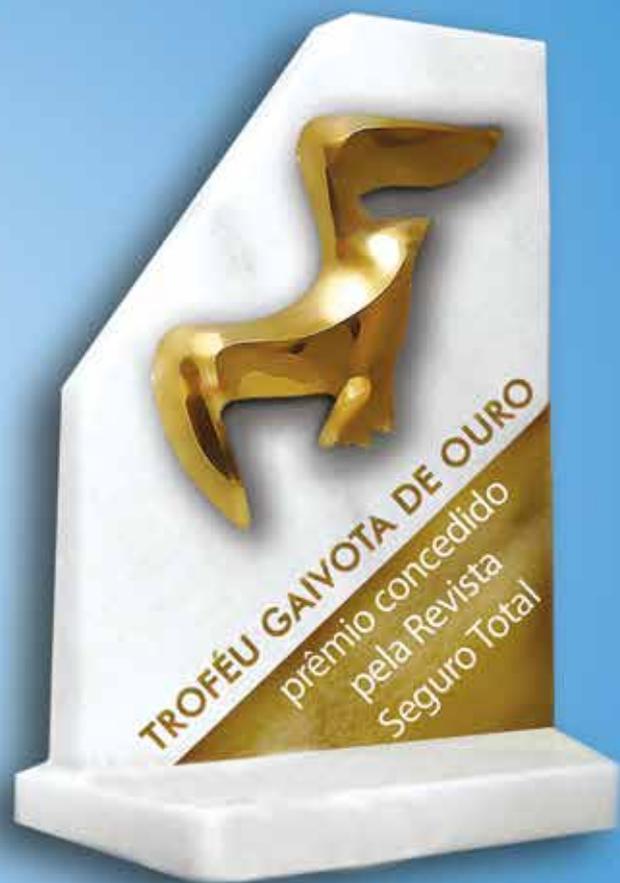
# Vem aí

## **XVIII Troféu Gaivota de Ouro 2018**

A revista Seguro Total e a Publiseg Editora, realizarão mais uma tradicional edição do Prêmio Mercado de Seguros, entrega do “Troféu Gaivota de Ouro”.

Será um momento especial que condecora as empresas que mais se destacaram no mercado segurador.

As grandes marcas do mercado de seguros, previdência privada, capitalização, ramos elementares, saúde e empresas prestadoras de serviços estarão presentes na edição de 2018.



Organização: PUBLISEG EDITORA E EVENTOS LTDA  
Realização: revista SEGURO TOTAL  
Agosto de 2018

# COMPLIANCE

## apoia redução de pagamento de SINISTROS SUSPEITOS

*Auditorias internas e comunicação de fraudes contribuem para avanço da cultura ética no ambiente corporativo*

Há alguns anos muitas empresas passaram a adotar algumas ferramentas de controle interno. Um dos grandes desafios do mercado segurador mundial é padronizar as regras contábeis. O gerenciamento de dados, audi-

torias e outras ações ajudam seguradoras a reduzir pagamentos em sinistros suspeitos de fraude que superam R\$ 3 bi ano. Para a advogada Chiavelli Falavigno, coordenadora da área criminal do Franco Advogados, a adoção de política de compliance é um dos mecanismos importantes para redução significativa do pagamento de sinistros suspeitos no mercado de seguros. Segundo ela, os sinistros suspeitos representam mais de 10% do total de R\$ 28 bilhões pagos no ano pelas seguradoras. (imagem: Chiavelli Falavigno - Franco Advogados. jpg - legenda: Chiavelli Falavigno, do Franco Advogados)

Para João Marcelo dos Santos, presidente da Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP) essa discussão é importante, pois “a responsabilidade das empresas pela implementação de controles em geral deixou de ser uma preocupação somente de mercados tipicamente regulados, como

é o caso do seguro e do sistema financeiro. Tal responsabilidade, conjugada com os novos riscos criminais e decorrentes da lei anticorrupção, é um elemento fundamental nos riscos a serem segurados e gerenciados pelas seguradoras”, afirma.

A sócia do Franco Advogados entende que a política de compliance, o gerenciamento de dados, auditorias internas e a comunicação de fraudes a autoridades públicas são indispensáveis para contribuir com o avanço da cultura ética dentro do ambiente corporativo. “Precisamos mudar a forma de pensar e como agimos em relação à legislação para criar um novo ambiente, não apenas no segmento, mas na política e demais setores da nossa sociedade”.

Chiavelli alerta que as seguradoras podem, por meio de medidas de compliance, diminuir os riscos e danos causados por sinistros suspeitos ou fraudulentos. “Além de aumentar a confiabilidade do setor, essas medidas diminuem os prejuízos causados aos próprios segurados que agem de acordo com a regulação”, finalizou.



# Acesse nosso portal De cara nova agora mais rápido, dinâmico e interativo!

www.revistasegurototal.com.br



**Atualização diária, cobertura de eventos,  
download da revista eletrônica,  
mais de 70 mil mensagens enviadas por dia.**

# Como a tecnologia ajuda no dia a dia da sua corretora?

*O corretor de seguros está sempre em busca da melhor maneira de cuidar dos clientes e fazer uma boa administração da sua corretora. A tecnologia pode ser uma aliada. Saiba o que três corretores pensam sobre o assunto.*



“A tecnologia impactou diversos setores da indústria e serviços e agora começa chegar de forma contundente no mercado de seguros. Pesquisa recente constatou que 64% da população brasileira nunca foi abordada por um corretor de seguros. Seguindo o que aconteceu e cada vez mais vem ocorrendo em mercados maduros, diversas seguradoras aqui estão investindo para melhorar seus negócios e tornar a experiência do cliente mais fácil e amigável, além de terem muito clara a necessidade de precificar melhor e reduzir despesas com sistemas mais eficientes e transparentes.”, **Arley Boullosa**, Moby Corretora de Seguros, Rio de Janeiro.

“A tecnologia deixou de ser uma ferramenta para ser um diferencial estratégico. Serviços como o Som.us Online indicam que a conectividade dos corretores já é um diferencial na qualidade dos serviços. Prestadores de serviço, de um modo geral, não apenas corretores de seguros, precisam usar a tecnologia para produzir melhor e mais rapidamente todo o seu material de trabalho e também para enviar propostas e documentos para sinistros e se relacionar com uma base maior de clientes e potenciais clientes de forma a multiplicar suas oportunidades de negócios.”, **Fabio Basilone**, CEO de Wholesale para a América Latina da Som.us, São Paulo.



“O corretor que quer chegar na frente e ampliar suas vendas, está trabalhando para oferecer soluções independentes para seu negócio. Estamos empenhados em buscar as melhores ferramentas com os melhores custos para a corretora. Temos total consciência da importância da tecnologia e que o negócio está passando por uma transformação, a forma de se comunicar com o cliente mudou para melhor. E quem não se adequar ao uso das ferramentas ligadas a tecnologia, pode não acompanhar as tendências e ficar para trás.”, **Henrique Brandão**, Assurê Corretagem de Seguro, Rio de Janeiro.

# Evento discute inovação e transformação digital



A Assurant, empresa especialista em gestão de risco e proteção de bens, reuniu profissionais dos setores de seguros, finanças, automóveis, tecnologia, telefonia e varejo para trocar experiências dos mais diversos segmentos de mercado, além de discutir tendências para a transformação de seus negócios e a venda de seguros no Brasil.

Os painéis e palestras do evento Inovação e Solução trataram de temas como gerenciamento de dados pessoais, estratégias de fidelização de clientes, potencialização de negócios, transformação digital e experiências do consumidor. O presidente da companhia, Ricardo Fiuza, destacou durante o encontro: “É importante abordar o futuro do mercado segurador, mas o crucial é discutir quais são os caminhos para torná-lo cada vez mais real”.

Sobre as possibilidades trazidas no âmbito de segurança e tecnologia, Michael Becker, consultor internacional na Assurant, lembrou da importân-

cia do uso dos dados de clientes para o desenvolvimento de produtos compatíveis com suas necessidades. “Nossas vidas se tornam cada dia mais digitais. Pesquisas mostram que nos próximos três a cinco anos haverá mais mudanças do que nos últimos 10. Estima-se que até 2020 cada indivíduo terá 10 dispositivos conectados ao mesmo tempo. Essa evolução traz facilidades e também muitas oportunidades. Hoje temos bancos de dados maravilhosos, que podem ser utilizados de forma estratégica para gerar benefícios aos consumidores, por exemplo”, analisa o executivo. Porém, ao mesmo tempo, é preciso ficar alerta com a quantidade de informações pessoais que deixamos para trás nessa vida conectada.

Os consumidores, como peças fundamentais para o mercado girar e evoluir, foram objetos principais de todos os debates. De acordo com os participantes, é preciso escutar o público para cativá-lo a continuar consumin-

do determinada marca e indicá-la a outras pessoas. Em um dos painéis foram apresentados dados que mostram que um cliente do ramo automotivo pode demorar até 18 anos para retornar a uma marca após migrar para outra. Este é apenas um dos exemplos da complexidade para fidelização de consumidores, que permeia diversos setores, e exige o desenvolvimento de técnicas e soluções constantes, como treinamentos periódicos de força de vendas.

Para exemplificar como a experiência do consumidor é peça chave para o sucesso de todo empreendimento, o executivo Claudemir Oliveira, presidente e fundador da “Seeds of Dreams Institute”, empresa americana sediada na Florida, EUA, apresentou cases de ações na Disney onde o cliente é visto como um convidado especial e único. Na Disney todos os produtos e experiências são planejados para serem memoráveis e motivar o visitante a voltar, além de indicar para amigos e familiares.



A  
JUDICIALIZAÇÃO  
é apenas um dos  
PROBLEMAS DA SAÚDE  
suplementar

*O crescimento do número de ações judiciais tem levado ao diálogo os diversos setores da Justiça e da Saúde*

por Sueli dos Santos

Não tem almoço grátis. Essa ideia simplória ajuda a sinalizar o que acontece no sistema de saúde privada atualmente no Brasil. O fenômeno da judicialização da saúde é crescente nos tribunais brasileiros e a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) já indicou que isso causa a desorganização do sistema de saúde, com desequilíbrio orçamentário do setor, além de desigualdades de direito na sociedade.

O assunto preocupa a todos: mercado e também aos integrantes do judiciário que discutem o assunto em fóruns especiais e, claro, os usuários que são os mais atingidos. Durante um fórum em Brasília sobre o assunto, o conselheiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Arnaldo Hossepian, afirmou que a crescente judicialização da saúde inquieta a magistratura brasileira e, em especial, o CNJ. “A nossa preocupação é que as pessoas tenham acesso à saúde e, se for necessário, pela via do Poder Judiciário, mas mediante aquilo que costumamos chamar da boa judicialização”, disse. O número de ações contra os planos de saúde na Justiça só cresce. Entre as questões levadas à Justiça estão procedimentos e atendimentos negados pelas empresas de saúde privada como cirurgias, internações, inclusive em UTI, e tratamentos para doentes com câncer. Na sequência vêm questões que prejudicam mais as pessoas idosas, como a manutenção do aposentado no contrato coletivo e reajuste abusivo de mensalidades.

Mas a questão não é tão direta assim. O normal é que o fornecedor (médico, hospital) receba por serviço prestado: cada consulta, exame, procedimento, tem um preço. Não importa se o paciente foi curado ou se teve que procurar outro lugar. O sistema de remuneração parece privilegiar a doença.

### Queda de braço

Dos 327 mil processos que tramitaram em 2017 no Superior Tribunal de Justiça (STJ), número expressivo diz respeito a questões de saúde. É importante lembrar ainda que o mesmo processo pode tratar de mais de um assunto. Ou seja, um processo sobre fornecimento de medicamentos também pode estar contado entre os relacionados a Saúde Mental, por exemplo. Assim, a soma dos números por tema não representa necessariamente o total de processos sobre Saúde, por exemplo.

Para diminuir os impactos da judicialização, as operadoras investem na qualificação e aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao consumidor, como os SACs e Ouvidorias. A ANS também pode ser um canal para

“Eu pago o plano pra quê?. Não importa se é contrato coletivo ou individual. Às vezes, as pessoas recorrem à Justiça para pedir atendimentos e coberturas”

resolução de problemas não solucionados diretamente com a operadora antes do judiciário.

No momento da necessidade, as pessoas querem ser atendidas. No senso comum elas dizem “eu pago o plano pra quê?”. Não importa se é contrato coletivo ou





individual. Às vezes, as pessoas recorrem à Justiça para pedir atendimentos e coberturas que não estão previstos em seus contratos. O fato é que se nada for feito, o sistema atual corre o risco de tornar insustentável. A adição de novos tratamentos e o desperdício estimulado pelo modelo de remuneração atual, que paga por número de procedimentos feitos, desequilibram as contas tanto do setor público como do privado, além de limitar o acesso a um serviço de qualidade. Quem ganha essa queda de braço?

Não tem almoço grátis. O embate entre consumidores e operadoras de saúde faz com que os custos sejam repassados nos valores cobrados de todos os consumidores, caso contrário a saúde suplementar ficaria inviável. E aí o setor vive o seu drama: o aumento da mensalidade torna o plano de saúde o sonho de consumo dos brasileiros. O Governo não oferece serviços da saúde pública em quantidade e com a qualidade esperada. Nesse cenário, a sociedade adotou os planos de saúde como solução, ele deixou de ser suporte à saúde pública para ser visto como salvador e agora, com a sobrecarga e com o valor que é cobrado acaba por ficar restrito a uma parcela da população que não é dependente da saúde pública e deixa de atuar como saúde suplementar.

Recentemente a Agência Nacional de Saúde (ANS) publicou a regulamentação de dois modelos de oferta de planos de saúde: a coparticipação e franquias. Órgãos de defesa do consumidor criticaram. Um dos argumentos é que as operadoras de saúde vão conseguir amenizar os custos dos serviços, enquanto o con-

sumidor terá problemas para arcar com o pagamento de vários procedimentos. O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) inclusive decidiu que não vai mais integrar a Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em carta enviada à ANS e aos membros da Câmara, o Instituto comunicou a decisão tomada em razão da decepção e descrédito do Idec e seus associados em relação à Agência e devido à falta de compromisso de seus gestores com os consumidores.

No documento, o Idec resalta que conselhos consultivos e câmaras técnicas são espaços valiosos que devem ser ocupados pelas entidades de consumidores, com o objetivo de oferecer propostas que contribuam para a prática da boa regulação. “E foi com esse espírito que o Idec voltou a participar como membro da Câmara de Saúde Suplementar no início de 2017, na certeza de que poderia contribuir nos processos regulatórios da ANS, como representante dos interesses e necessidades dos consumidores nas deliberações de sua diretoria”.

### É preciso mudar

Atualmente a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) possui regulamentação mais estrita apenas para planos de saúde individuais. Por isso, eles são cada vez mais escassos no mercado, se tornando menos acessíveis aos consumidores. Desta forma, a procura por planos de adesão coletiva e empresariais, que costumam ter custo menor, é crescente.

No entanto, a ANS não regu-



Cármen Lúcia, presidente do CNJ

lamentam a prática comercial dessas modalidades, o que inclui os reajustes. Em outras palavras, as operadoras reajustam a mensalidade livremente. E na época do reajuste anual acontece a leva de reclamações, por conta da faixa do usuário e em caso de sinistralidade – quando a despesa anual da operadora com aquele grupo de beneficiários excede um percentual estipulado da receita daquele período.

Além disso, os reajustes anuais dos planos individuais e familiares estão muito acima da inflação. De um lado, os consumidores reclamam do reajuste acima da inflação, o outro, as operadoras dizem seguir a inflação médica que é muito acima dos índices de oficiais de inflação.

As derrotas das operadoras nos tribunais indicam que a atual legislação dos planos de saúde

precisa ser melhorada. Os dados sinalizam que legislação atual dá liberdade para as operadoras negar cobertura, fazer reajustes abusivos, expulsar idosos, fora os inúmeros problemas com os planos ‘falsos coletivos’, esses que os corretores oferecem para pessoas e famílias obrigando a apresentação de um CNPJ ou a filiação a uma entidade qualquer, uma fraude que ganhou mercado desde a extinção da venda dos planos individuais.

Ao abordar o assunto, a ministra Cármen Lúcia, presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), costuma dizer que é necessário aperfeiçoar as ferramentas do judiciário para uma jurisdição mais adequada ao cidadão. O sistema precisa ser repensado também pelos usuários e pelos médicos. Atitudes que parecem inocentes como emprestar a carteirinha para um parente ou amigo ser atendido sem pagar, o médico que dá dois recibos para o cliente receber o reembolso integral do valor da consulta também comprometem o sistema.

Durante seminário com a imprensa em abril, o diretor-executivo da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), José Cechin, afirmou que para evitar a onda de judicialização da saúde privada as empresas operadoras de planos e seguros de saúde tentam fazer acordo com os beneficiários antes que eles acionem a Justiça. “Nossa posição é que haja sempre um acordo entre a operadora e o beneficiário que está propenso a fazer uma demanda antes que ela seja posta no judiciário”, disse.



José Cechin

# O SEGURO VIAGEM

## ainda não é um item pensado pelo passageiro. Por quê?

(\*) Rafael Turra

Uma dúvida permeia todo o trabalho feito na área de Seguro Viagem: por que as pessoas ainda deixam para contratar no último segundo antes do embarque ou até muitas vezes não contratam? As apólices geralmente têm um excelente custo benefício. E as seguradoras hoje têm ofertado muito além da despesa médica, garantindo que a pessoa realmente poderá viajar sem preocupação nenhuma. Desde o extravio da bagagem, a perda do passaporte, um problema de viagem e até o cancelamento da viagem.

Acreditava que o problema era a falta de informação. Existem milhares de tipos de seguros. Existem os mais conhecidos como o de automóvel, casa ou saúde. E os nem tanto, como aqueles contratados pelas empresas ou mesmo o de Responsabilidade Civil. Mas, hoje, com a velocidade das mídias sociais e a proliferação de veículos de imprensa que cobrem seguro e turismo, a informação é divulgada exaustivamente.

Acredito que o problema talvez seja mesmo cultural. Como a contratação de um seguro viagem só é obrigatória para a Europa, muitas pessoas não pensam nisso quando vão viajar, por exemplo, para os EUA. O que é um erro, pois o atendimento médico para qualquer problema de saúde nos Estados Unidos é muito caro, o que deixaria a viagem de turismo (de férias, por exemplo) muita mais onerosa.

No Brasil, também. Muitas pessoas viajam para algum outro estado do nosso

País tendo a certeza que se tiver uma intercorrência médica, poderá acionar o plano de saúde. Mas, e se seu plano não tiver cobertura nacional? Ou você tiver um problema com a bagagem que foi extraviada ou mesmo perder a sua documentação? O seguro viagem cobre e assistiria tudo isso.

O seguro viagem é um dos que apresenta o melhor custo-benefício, comparando custo versus cobertura e risco. E, hoje, as principais empresas que ofertam seguro viagem no Brasil já têm, além de excelente cobertura, atendimento em português em várias partes do mundo.

E você, já contratou o seu seguro viagem? Não há nada mais tranquilo que viajar seguro.

(\*) Rafael Turra é diretor operacional e de produtos Vital Card. É bacharel em Ciências Aeronáuticas pela UTP-PR e também é formado em Corretagem de Seguros pela Escola Nacional de Seguros, com especialização de Práticas de Resseguro pela Chartered Insurance Institute (CII), de Londres (Inglaterra).





# MOBILIDADE

## e a revolução das insurtechs

(\*) Henrique Mazieiro

Nos últimos 30 anos, o mundo vem passando por uma grande revolução tecnológica. Prova disso é o advento da mobilidade, que através de dispositivos como os smartphones, notebooks e tablets, permite que agora estejamos conectados o tempo todo. Hoje, utilizando essas ferramentas, conseguimos acessar notícias em tempo real, trabalhar e resolver burocracias em poucos clicks.

Porém, alguns anos atrás todas essas facilidades eram bem limitadas. Quem nunca precisou salvar documentos naquele disquete de 3,5 polegadas ou esperou horas para se conectar na internet discada? Em apenas 20 anos evoluímos desse cenário lento e instável para a era da alta velocidade.

Agora, estamos vivendo uma transformação em que tudo que anteriormente precisava ser instalado para funcionar, está migrando para a nuvem. E esse avanço cada vez maior da tecnologia está mudando a forma como realizamos praticamente tudo: compras, fotos, pesquisas, pagamentos.

Para se ter uma ideia, uma pesquisa realizada em 2016 revelou que dobrou o número de acessos à internet sem o uso de computadores. Isso porque muitas pessoas que até pouco tempo não tinham acesso às redes, hoje estão conectadas através dos smartphones. Se pensarmos que o Brasil tem atualmente 220 milhões de celulares inteligentes ativos e 209 milhões de habitantes, temos mais de um celular por pessoa. Ou seja,

o futuro com certeza será 100% móvel!

E foi refletindo e acompanhando todas essas mudanças que o mercado de seguros vem desenvolvendo novas soluções que buscam atender as necessidades desses novos clientes digitais. As insurtechs, inclusive, chegam justamente para suprir antigas ineficiências do setor com o uso da tecnologia. Aqui na Planetun, por exemplo, criamos produtos que levam mais agilidade e praticidade aos consumidores, melhorando a sua experiência. Como é o caso dos aplicativos web, que trazem uma série de vantagens, e não precisam ser instalados no celular, ocupando espaço da memória. Todo o processo é feito através de tokens (e-mail, SMS e chats), ou seja, estamos falando de mais autonomia, comodidade e segurança!

Com todos os benefícios e avanço da mobilidade, o mercado segurador, assim como todos os demais setores, também vem se adaptando a essa nova era digital. O uso das novas tecnologias não somente traz vantagens para os usuários finais, como também inova processos antigos, aumentando os ganhos e reduzindo os custos.

Portanto, acredito que esse cenário será o padrão de agora para o futuro. De um lado, o mercado implementando tecnologia em seus processos e, de outro, os consumidores ganhando com a mobilidade, já que resolver um problema que antes era tão burocrático, como contratar um seguro, agora pode ser feito na palma da mão!

# Frequentador de estádio também tem seguro

## *Seguro Multirrisco Eventos oferece cobertura para público e organizador*

Na Copa deste ano, milhares de torcedores se deslocaram à Rússia para acompanhar os jogos do Mundial. A atenção na segurança dentro e fora dos estádios nessas ocasiões fica ainda maior, pois a movimentação de pessoas nas arenas atinge seu mais alto índice.

Apesar do grande esquema de segurança é impossível controlar completamente os acidentes que podem acontecer com o torcedor dentro do estádio. Para isso, o Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre disponibiliza o seguro de Multirrisco, que dá cobertura para o produtor do evento e o público do espetáculo.

Caso o imprevisto dentro da arena seja de responsabilidade do organizador, os torcedores têm direito a indenização. Grande parte desse público,

porém, desconhece esse serviço, que serve tanto para estádios de futebol, quanto para grandes eventos.

**Confira o Bate-Papo Seguro com Patricia Siequeroli, Superintendente Executiva Produtos Massificados e Especiais do Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre**

**Seguro Total - Quais são as coberturas para estádio?**

**Patricia Siequeroli** - Para estádios (local físico), normalmente é contratado o seguro de Responsabilidade Civil Geral. Porém, para eventos que ocorrem dentro de estádios, temos o seguro de Multirrisco Eventos, que ampara de forma



mais completa e funciona como “guarda-chuva”, dando cobertura para o produtor/organizador do evento e público do espetáculo. Nesse seguro, as coberturas são bastante abrangentes, com Responsabilidade Civil para:

- Evento (com cobertura para Instalação, montagens e desmontagem do evento);
  - Fornecimento de bebidas e alimentos;
  - Empresas contratadas pelo organizador;
  - Produtos com ação comercial no evento; e
  - Danos morais (visto que qualquer ação de indenização vem acompanhada deste tipo de reparação financeira)
- Além destas, existem mais de 30 coberturas adicionais, sempre específicas para cada tipo de evento.

**ST - Quem deve solicitar a cobertura?**

**PS -** A cobertura deve ser solicitada pelo organizador, promotor ou realizador do evento.

**ST - Quais delas beneficiam/protege o torcedor?**

**PS -** O produto de Multirrisco Eventos tem como objetivo proteger o organizador contra qualquer dano causado a terceiros, desde que o organizador seja considerado culpado pelo dano ocasionado. Os terceiros podem ser o público ou as empresas contratadas para a organização e realização do evento, inclusive para os funcionários e prestadores.

**ST - O torcedor sabe que existe esse seguro específico para ele? Como fazer para informá-lo?**

**PS -** O torcedor nem sempre tem conhecimento sobre a existência do seguro e, com base nisso, o poder público instituiu a Lei 10.671 do Estatuto do Torcedor, na qual (Art. 16 § 2º) encontra-se a obrigatoriedade de o organizador/ mandante do jogo realizar a contratação de seguro de acidentes pessoais.

Alguns clubes conhecedores de sua responsabilidade sobre o público realizam também a contratação do seguro de responsabilidade civil do jogo para se precaver de quaisquer danos provocados ao torcedor (oriundo de erro ou omissão e que lhe for imputado judicialmente).

**ST - A contratação do seguro pode ficar por conta da federação organizadora dos campeona-**

**tos ou dos administradores do estádio?**

**PS -** Os administradores do estádio normalmente possuem uma apólice de Responsabilidade Civil Geral, porém, as principais arenas/ estádios do país integram ao contrato de locação do espaço (com os promotores e organizadores do evento) a obrigatoriedade de contratação de uma apólice específica para os eventos realizados nas dependências do estádio.

---

**“O Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre conta com uma sólida experiência na formatação de coberturas específicas para todos os tipos de eventos”**

---



# Sem sentir impactos da crise financeira, Grupo MBM cresceu acima do mercado

*Seguradora qualificou área comercial e buscou novas oportunidades de negócios durante o período de recessão*

Há uma série de motivos que explicam a causa do Grupo MBM não sentir na pele o desgaste econômico enfrentado pelo Brasil nos últimos anos. Uma das razões, explica Alexander Kaufmann, superintendente comercial da Companhia, foi a busca por novos negócios, por meio de seguros adaptados conforme a característica do cliente.

“Nos últimos anos, o Brasil se tornou um país emergente. O consumidor está mudando de patamar, com mais exigência e conhecimento”, aponta o executivo. Segundo ele, o MBM tem como objetivo criar produtos que atendam a necessidade do consumidor, moldando coberturas conforme o mercado exige.

As proteções no âmbito corporativo apresentam vasta variedade e bastante aceitação no mercado. O Seguro de Acidentes Pessoais de Passageiros (seguros APP), por exemplo, colocou a Companhia entre as líderes desse segmento. Além disso, conforme Kaufmann diz, o MBM vem se destacando nos seguros PME, AP Caminhoneiro (produto destinado a moto-

ristas autônomos de carga) e Acidentes Pessoais em eventos.

No ano de 2017, o Grupo cresceu 69,97% em seguros novos em relação a 2016. Encerrou o ano com mais de 41,1 milhões de prêmio arrecadado, além disso, já no primeiro semestre deste ano, foram 26,58% em prêmios.

## Desafio cultural

Mesmo com o aumento dos negócios, o Grupo, assim como outras seguradoras que comercializam esse produto, tanto empresarial, quanto individual, enfrenta a falta de informação e o desinteresse da população brasileira nesse segmento. Em 2017, um estudo da Universidade Oxford mostrou que a porcentagem de pessoas que possuem seguro de vida no Brasil é de apenas 19%. Isso é, portanto, abaixo da média global que é de 32%.

“O brasileiro precisa entender que o objetivo do seguro de vida é proteger seu maior patrimônio: a família. A nossa missão, todos os dias, é fazer com que essa informação seja do conhecimento de mais e mais famílias brasileiras, fortalecendo e enraizando a cultura desse seguro no Brasil”, pondera Kaufmann.



# Rio Grande do Sul ocupa terceiro lugar no ranking nacional

*Estado ocupa liderança na Região Sul com prêmio R\$ 3,29 bilhões*

Dados relativos ao período de janeiro a maio de 2018 e divulgados pela Susep indicam que o Rio Grande do Sul ocupa o terceiro lugar no ranking nacional do mercado segurador, com 7,72% da produção de prêmios. Em primeiro lugar está São Paulo (42,47%), em segundo o Rio de Janeiro (9,84%); em quarto lugar fica Minas Gerais (4,42%). Os índices não incluem VGBL e DPVAT.

A região Sul segue na liderança disparada, com produção de prêmio da ordem de R\$ 3,29 bilhões (42,30%). Seguem Paraná (36,51%) e Santa Catarina (21,19%).

No mesmo período dos primeiros cinco meses deste ano, se se for avaliada exclusivamente a carteira de automóvel, a região ocupa o quarto lugar em nível nacional, ao lado do Paraná, com 7,61%. A liderança nacional do seguro auto é de São Paulo (40,13%), seguido do Rio de Janeiro (8,25%) e Minas Gerais (8,19%).

O presidente do Sincor-RS, Ricardo Pansera, diz que os resultados obtidos são resultado do esforço, dedicação, capacidade dos corretores de seguros. "Somos nós os alavancadores desta produção elevada de prêmios, apesar de uma crise econômica. Estamos de parabéns, por nossa atuação, que merece respeito de todo o

MERCADO DE SEGUROS - JAN A MAI 2018 (s/VGBL e DPVAT)



UF	2017	2018	%	% Região	% Brasil
<b>REGIÃO NORTE</b>					
AC	23.583.105	34.602.755	46,73%	3,63%	0,08%
AM	190.863.236	263.934.935	38,28%	27,69%	0,62%
AP	20.835.548	22.382.451	7,42%	2,35%	0,05%
PA	314.757.011	349.031.654	10,89%	36,62%	0,82%
RO	133.473.080	146.538.528	9,79%	15,37%	0,34%
RR	19.233.731	21.918.467	13,96%	2,30%	0,05%
TO	105.622.056	114.727.032	8,62%	12,04%	0,27%
<b>Total</b>	<b>808.367.767</b>	<b>953.135.822</b>	<b>17,91%</b>		<b>2,23%</b>
<b>REGIÃO NORDESTE</b>					
AL	162.802.735	176.324.053	8,31%	4,72%	0,41%
BA	981.648.959	1.105.304.525	12,60%	29,59%	2,59%
CE	611.440.542	667.508.905	9,17%	17,87%	1,56%
MA	215.609.703	233.732.609	8,41%	6,26%	0,55%
PB	220.326.382	250.615.376	13,75%	6,71%	0,59%
PE	674.190.160	720.357.255	6,85%	19,28%	1,69%
PI	143.195.847	158.560.901	10,73%	4,24%	0,37%
RN	210.026.157	233.304.968	11,08%	6,25%	0,55%
SE	171.195.699	190.033.802	11,00%	5,09%	0,44%
<b>Total</b>	<b>3.390.436.184</b>	<b>3.735.742.394</b>	<b>10,18%</b>		<b>8,75%</b>
<b>REGIÃO CENTRO OESTE</b>					
DF	1.869.156.771	2.042.597.434	9,28%	48,91%	4,78%
GO	968.466.717	1.078.137.811	11,32%	25,82%	2,52%
MS	418.669.271	471.174.934	12,54%	11,28%	1,10%
MT	497.406.864	583.938.159	17,40%	13,98%	1,37%
<b>Total</b>	<b>3.753.699.623</b>	<b>4.175.848.338</b>	<b>11,25%</b>		<b>9,78%</b>
<b>REGIÃO SUDESTE</b>					
ES	503.081.306	541.150.375	7,57%	2,08%	1,27%
MG	3.016.449.925	3.169.035.734	5,06%	12,16%	7,42%
RJ	3.841.604.331	4.202.370.005	9,39%	16,13%	9,84%
SP	16.678.620.983	18.139.705.368	8,76%	69,63%	42,47%
<b>Total</b>	<b>24.039.756.545</b>	<b>26.052.261.482</b>	<b>8,37%</b>		<b>60,99%</b>
<b>REGIÃO SUL</b>					
PR	2.619.213.727	2.846.930.897	8,69%	36,51%	6,66%
RS	2.931.421.433	3.298.638.354	12,53%	42,30%	7,72%
SC	1.460.843.981	1.652.505.784	13,12%	21,19%	3,87%
<b>Total</b>	<b>7.011.479.141</b>	<b>7.798.075.035</b>	<b>11,22%</b>		<b>18,26%</b>
<b>Totais</b>	<b>39.003.739.260</b>	<b>42.715.063.071</b>	<b>9,52%</b>		<b>100,00%</b>

Fonte: SUSEP

## Sucesso instantâneo: Regula surpreende pelo crescimento em pouco tempo

Vitor Guerra

O mercado segurador passa por um momento de transição tecnológica. Frequentemente surgem insurtechs oferecendo serviços para melhorar os processos.

Disposta a acompanhar a tendência de inovação, a Regula surgiu há sete meses no mercado para potencializar a produção do corretor de seguros, que, muitas das vezes, ocupa grande parte do seu tempo cuidando de casos de sinistros, enquanto poderia estar negociando com possíveis clientes.

De acordo com Daniel Bortoletto, CEO da Regula Sinistros, a empresa se disponibiliza a cuidar de toda a parte do sinistro

do segurado: atende o cliente; resolve problemas direto com as seguradoras e notifica o corretor sempre quando há atualização do caso. Para que isso aconteça, o profissional de seguros deve acessar o site da Regula e escolher um plano. A empresa cuida de sinistros que envolvam seguro auto, residência, vida, responsabilidade civil e fiança. “A ideia da Regula é fortalecer o corretor de seguros”, pondera o executivo, garantindo que o profissional terá seu tempo dobrado para focar apenas nos seus negócios.

“O corretor de seguros está acumulado com questões administrativas e burocráticas do segurado, fugindo, então, da sua

essência, que é vender”, diz Bortoletto. Ele reforça que o papel da Regula é colocar o corretor no patamar de qualquer outra pessoa que não seja corretor, mas vende seguro, como o gerente de banco, que comercializa, por exemplo, seguro de vida sem se preocupar com o pós-venda. Por isso, o executivo garante que há um comprometimento de garantir um atendimento ágil que seja capaz de satisfazer e fidelizar o cliente. “Em 2016, foram realizadas 170 mil reclamações nas ouvidorias do mercado, 60% delas relacionadas a sinistros. A geração de valor quando o cliente é encantado pelo atendimento não tem preço”, justifica Bortoletto.

Campanha de Junho 2016

# #PartiuBahia!

## AMEPLAN

Saúde

**PARTICIPE E VENHA FAZER UMA VIAGEM MUITO LEGAL COM A GENTE!**

ANS 39.473-4



**35 VIAGENS+ R\$ 300.000**  
COM ACOMPANHANTE!  
TUDO INCLUIDO!

DE PRÊMIOS  
EM DINHEIRO

Viajar é muito bom! Mas viajar com a Ameplan é melhor ainda!

CONSULTE REGULAMENTO NA SUA CORRETORA OU NO SITE [WWW.AMEPLANSAUDE.COM.BR](http://WWW.AMEPLANSAUDE.COM.BR)

APOIO:

**Affix**  
ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS

**corpore**  
ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS

**DENTALPAR**

**Divicom**  
Administradora de Benefícios

**Hebrom**  
Benefícios



# PROJETO GESTÃO PROFISSIONAL AMEPLAN NOVA FASE DE INOVAÇÕES

*Planejamento estratégico contempla o desafio de crescer o número de beneficiários e incrementar o faturamento*



Jefferson Bonatto (esquerda) que assume a Diretoria de Operações ao lado de José Silva dos Santos

No momento que a empresa completou 26 anos, o Projeto “Gestão Profissional Ameplan” completou oito anos e os resultados ficaram acima do esperado. Algumas ações pontuais foram tomadas, como a reorganização de toda estrutura administrativa e reposicionamento da marca no segmento que atua. Tais ações nos permitiram alcançar o patamar de 120 mil vidas, ou seja, solidificar a Ameplan Saúde como uma Operadora de grande porte, segundo critérios da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Neste ano de 2018, o planejamento estratégico da Ameplan contempla o maior desafio de

todos os tempos, tanto no crescimento do número de beneficiários quanto no incremento do faturamento.

José Silva dos Santos, diretor administrativo financeiro informa que grandes mudanças foram promovidas no Organograma da Empresa, como a criação da Diretoria de Operações, que abrangeu as áreas de riscos assistenciais, atendimento e auditoria médica. Esta diretoria está sendo comandada por Jefferson Bonatto (foto) que foi promovido entre os profissionais do grupo.

Ainda nesta linha de inovações, Silva destaca a mudança do Serviço de Atendimento ao

Cliente (SAC) da Ameplan Saúde, que, em parceria com a empresa Vermont, passou a atender em uma área específica e a utilizar tecnologia de ponta no atendimento aos beneficiários. Além disso, foi duplicado o número de pontos de atendimento.

Neste constante processo de inovações, a gestão profissional Ameplan está trabalhando em outros projetos, como inovações no site da operadora e no aplicativo mobile, além da implementação de uma nova área de atendimento pessoal, mais ampla e moderna, com o objetivo de proporcionar maior rapidez e conforto aos nossos beneficiários.

# Corretora do sul aposta em novo modelo para crescer

*Empresa trabalha há dois anos com franquias de seguros em todo o Brasil com a marca Bidon e está focada em expandir na região Sul*

Os corretores de seguros sempre buscam ferramentas que ajudem no fortalecimento e dinamização das corretoras. A Rede Wichmann, com matriz no Rio Grande do Sul, decidiu apostar no modelo de franquias de seguros. A empresa, que há dois anos trabalha com franquias de seguros em todo o Brasil com a marca Bidon, desenvolveu um modelo em que a empresa ou pessoa física que adere à Rede torna-se credenciado.

Marluz Felipe Wichmann, diretor da rede Wichmann & Bidon diz que a expectativa é de que a corretora tenha um crescimento exponencial. A empresa está focada na região sul pela proximidade com a matriz. “A aceitação está sendo muito boa, pela proximidade, já que fica melhor o relacionamento pessoal no suporte e nos treinamentos, tanto por parte da corretora, quanto por parte das seguradoras que nos atendem”, esclarece.

Ao participar da Rede, os credenciados já possuem acordos comerciais com as principais seguradoras do mercado, obtendo descontos em seguros de todo o tipo, além de contar com o suporte diário de apoio nas vendas. E o comissionamento? “A participação no comissionamento, neste modelo, fica entre 50% a 80%”, revela Wichmann.



Felipe Wichmann (em destaque) aposta no sistema de franquias

## Como fazer parte

“Diferente de uma franquia, que não é focada em segmentos específicos, as redes são focadas em determinadas áreas, como imobiliárias, revenda de veículos, escritórios de advocacia e de contabilidade, administradoras de condomínios, empresas de créditos consignados, entre outras atividades”, completa.

O corretor pode fazer parte, adquirindo a Rede. Ao participar, entrará no mercado com todos os acordos comerciais prontos. “O corretor terá um treinamento tanto operacional quanto comercial e acesso à tecnologia de ponta na área de seguros, e ainda todo o atendimento do sinistro com todo o suporte

jurídico necessário” descreve.

Ele diz ainda que o relacionamento com as seguradoras é muito bom. “O tratamento é feito exclusivamente pela operação da corretora, intermediando todo o trabalho, junto às seguradoras”, diz ele. Em 2018, o objetivo da Rede Wichmann é estar com 80 redes até o final do ano somente no Rio Grande do Sul. “Atualmente são 21 empresas gaúchas credenciadas, de diversas áreas, desde imobiliárias, administradoras de condomínios até escritórios de contabilidade. “Nossas perspectivas de crescimento para este ano, considerando o início que tivemos e a boa adesão do mercado, são muito boas”, finaliza Felipe Wichmann.

# Corretores já estão prontos para o Brasesul 2018

## *Profissionais do mercado já garantiram suas vagas e falam de suas expectativas para o congresso*

Os corretores que vão participar do Congresso Sul Brasileiro de Corretores de Seguros - Brasesul - em Florianópolis estão na expectativa de encontrar soluções e adquirir o conhecimento necessário para continuar prosperando junto ao mercado de seguros.

Leodir Perondi, corretor de seguros e membro da diretoria do Sincor-SC, afirma que seu desejo é o de se manter atualizado. "A expectativa é positiva em função do tema, voltado aos avanços tecnológicos, pois temos que estar atentos às mudanças. É a oportunidade de adquirir mais conhecimento sobre o mercado atual, com palestras e painéis", afirma.

A corretora de seguros Sandra Brunelli, estará presente no evento e fica feliz com um evento deste porte dentro do estado

catarinense. Para ela, é importante ter grandes seguradoras prestando atenção à região. "Espero que apresentem novidades e melhorias nos processos de nossa atividade. Essa é nossa oportunidade de se inteirar e trocar experiências", diz.

O Brasesul é resultado da união do Sincor-SC, Sincor-PR e Sincor-RS. É um evento que tem como objetivo congregar os corretores de seguros dos estados do Sul em um evento único, proporcionando a integração da categoria e a troca de informações, conhecimento, atualização profissional, feito também para fortalecer o relacionamento com o mercado segurador.

A programação prevê a realização de um painel que vai contar com a presença de oito presidentes de seguradoras

que apresentarão os planos das companhias para o futuro

Para enfatizar esse relacionamento, o Sincor-SC, Sincor-PR e Sincor-RS, entidades idealizadoras do congresso, prepararam um painel especial para abrir o segundo dia de evento. Intitulado "Painel das Seguradoras e Corretores de Seguros", o debate terá como mediador convidado o presidente da Fenacor, Robert Bittar, e contará com as apresentações dos dirigentes de grandes companhias falando sobre os planos de suas empresas para aprimorar a parceria com os profissionais da corretagem nos próximos anos.

Sob o tema "O que podemos esperar do futuro - caminhos, alternativas e soluções", as apresentações serão focadas em como a relação com o corretor, peça-chave para o desenvolvimento do mercado, é vista pelas principais Seguradoras. Após a exposição, o painel terá espaço para perguntas do público, que serão feitas via Whatsapp.

O debate promovido será de grande aproveitamento para os congressistas, que poderão expor suas demandas e questionamentos a fim de deixar os seguradores cientes de suas perspectivas, aprovações e dos pontos que podem ser melhorados para que essa relação traga ainda mais frutos ao setor.



# GDRP: PROBLEMA OU OPORTUNIDADE para sua organização?

(\*) Álvaro Camargo

No dia 25 de maio de 2018 entrou em vigor na União Europeia o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR - General Data Protection Regulation). Trata-se de uma legislação europeia relativa à proteção de dados pessoais. Para as empresas brasileiras, é importante estar atento para os impactos que essa legislação pode trazer para suas operações. O GDRP reflete a atual tendência de leis emitidas por um país ou bloco de países tenham aplicação extraterritorial. Segundo essa nova legislação, os controladores e processadores de dados, mesmo aqueles que não estão estabelecidos na União Europeia, estão sujeitos as suas regras em caso de oferta de bens ou serviços para indivíduos localizados na EU, mesmo que não haja nenhum pagamento. Esse é o caso típico de provedores de serviços que funcionam na internet e que têm usuários em outros países. Mas não é só isso. Quando o monitoramento do comportamento de titulares de dados ocorrer na região da União Europeia, a nova legislação também se aplica.

## Impacto nas organizações brasileiras

Para as empresas brasileiras é necessário verificar se o seu processamento ou controle de



dados oferecem ou tem a intenção de oferecer bens ou serviços na região da União Europeia. Se um comércio eletrônico é operado fora da União Europeia, mas é usado por pessoas no âmbito desse bloco econômico, o GDPR se aplica. Se por acaso as moedas ou línguas utilizadas nos serviços e nas transações são padrões da União Europeia, então isso também configura a necessidade de atendimento das exigências do GDPR. Qualquer serviço de venda ou envio de mercadoria ou uso de website de usuários residentes na região da União Europeia igualmente configura a necessidade de obedecer aos padrões ditados pela GDPR. Isso significa que servi-

*Legislação europeia de proteção aos dados pessoais entrou em vigor em maio. Empresas brasileiras com atuação na Europa devem estar atentas*



dos que seja isento para poder criar, implantar e gerir políticas de proteção aos dados.

### O lado bom

Mas nem tudo é má notícia. Existe pelo menos um segmento que já está se beneficiando dessas novas regras da União Europeia: as empresas que vendem seguros cibernéticos. Em determinadas situações pode ser conveniente a contratação desse tipo de seguro para fazer frente à eventuais problemas. Uma outra frente positiva é que o GDPR está criando uma demanda de projetos que vão desde a adequação de sistemas, passando por aconselhamento jurídico e desenvolvimento de novos produtos, como por exemplo, seguros cibernéticos. E isso é bem-vindo para profissionais das áreas jurídica, de tecnologia da informação, corretores de seguros, além de outros tipos de profissionais que atuam em organizações que possam ter alguma relação com o GDPR.



ços em nuvem, aplicações de internet, operadoras de meios de pagamento, outsourcing de folha de pagamento, licenciamentos de software por meio de SaaS e até mesmo plataformas de anúncios em redes sociais, estão enquadrados pelo novo regulamento. Qualquer processador ou controlador de dados estabelecido na UE é sujeito ao GDPR mesmo que as atividades de processamento dos dados não ocorrem em países desse bloco econômico.

### Sanções

As sanções para as empresas que desrespeitem essa nova legislação são pesada e podem alcançar até 4% das receitas

anuais globais da organização infratora segundo a Pinhão & Koiffman Advogados. Isso tudo significa que as empresas brasileiras precisam conhecer os riscos envolvidos com essa nova legislação e executar projetos para adequação de conformidade. É necessário que as empresas brasileiras, compreendam os riscos de vazamento de dados em seus sistemas e verificar as eventuais salvaguardas ou exceções que essa legislação traz. Em determinados caso pode ser necessário designar um agente de proteção aos da-

(\*) Álvaro Camargo é consultor, palestrante e professor dos cursos de MBA da Fundação Getúlio Vargas

## Pela primeira vez, CIST faz evento no RJ

O Clube Internacional de Seguros de Transportes (CIST), que reúne corretores, seguradores, prestadores de serviços e consumidores do ramo, está expandindo suas atividades. Pela primeira vez a entidade fez um evento em outro estado: no Rio de Janeiro. O presidente do CIST, Salvatore Lombardi Junior, que assumiu a gestão em março, destacou o objetivo de ampliar e consolidar a atuação da entidade nacionalmente,



Salvatore Lombardi Junior quer consolidar CIST como entidade nacional

realizando eventos nas principais capitais e investindo na divulgação e transmissão a todo o País. “O mercado de seguros de transportes é bastante especializado e necessita desta troca de informações entre seus profissionais, por isso a atuação

do CIST é referência no Brasil. Queremos disponibilizar o acesso a esse conteúdo especializado a profissionais de todo o País, bem como promover a integração de colegas de diversas localidades”, afirma.

## Marcos Coltri assume direção da Fenacap

O diretor de empréstimos, financiamentos e crédito imobiliário do Banco do Brasil, Marcos Coltri, acaba de assumir a presidência da Federação Nacional de Capitalização (FenaCap). Dentre os desafios do novo presidente da FenaCap está ajudar a mudar a visão do produto capitalização, que por muito tempo foi vendido

no Brasil como se fosse um investimento, embora seja um título com aspecto lúdico, ligado a sorteios. Não à toa, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) editou novas regras para o segmento, cuja receita acumula alta de 8,1% até abril em relação a um ano antes, num total de R\$ 6,8 bilhões.

## CVG-RJ comemora 52 anos

O Clube Vida em Grupo do Rio de Janeiro (CVG-RJ) comemorou 52 anos. Para marcar a data, foi organizada uma festa no Museu do Amanhã que reuniu cerca de 100 profissionais e lideranças do setor de seguros. Confederação das Seguradoras (CNseg), Marcio Coriolano, foi agraciado com uma Medalha de Honra ao Mérito do CVG-RJ.



No destaque, Marcio Coriolano, CNseg, com a medalha de honra

## Presidente da FenaPrevi participa do 5º Encontro do CSP-MG



Sergio Prates (vice-presidente do CSP-MG), Edson Franco (presidente da FenaPrevi), João Paulo Moreira de Mello (presidente do CSP-MG), Antônio Edmir Ribeiro (diretor Social) e Mauricio Tadeu Barros Morais (diretor de Seguros)

O presidente da FenaPrevi, Edson Franco, participou do 5º Encontro do Clube de Seguros de Pessoas de Minas Gerais (CSP-MG), em Belo Horizonte. O executivo falou sobre a reforma da Previdência e apresentou dados de pesquisa feita pela FenaPrevi e o Instituto Ipsos. Segundo o levantamento, 43% dos brasileiros reconhecem a necessidade de reformas na Previdência e 49% acham que o tema deve

ser tratado pelo próximo presidente da República. Franco disse que se ajustes não forem feitos o Estado não terá como garantir a aposentadoria dos brasileiros. Ele ainda alertou para a importância da cultura de poupar e criar reservas financeiras para o futuro. "Hoje temos uma população subprotegida tanto do ponto de vista de seguros de proteção à renda quanto dos produtos de acumulação".

## Clube da Bolinha tem novo confrade

Sérgio Diuana é o mais novo Bolinha a integrar a tradicional confraria do seguro. O reitor Anselmo Abrantes Fortuna disse que a grande adesão de participantes presentes ao último encontro revela que "o grupo está bastante coeso e integrado de forma harmônica e fraterna, conforme deve ser o espírito e o jeito Bolinha de ser. Isso nos enche de alegria e orgulho e aumenta a nossa responsabilidade de manter cada vez mais esta sinergia entre os membros". O clube é uma confraria criada por membros do mercado segurador que se reúne para trocar ideias e estreitar o networking.

## Tecnologias disruptivas

A Associação Paulista dos Técnicos de Seguro (APTS) e a Escola Nacional de Seguros (ENS) reuniram um time de especialistas para analisar as transformações no seguro provocadas pela aplicação da IoT (Internet das Coisas). A discussão fez parte da série "Tecnologias disruptivas e seus impactos no seguro". A transformação digital do seguro sob o ponto de vista do corretor foi um dos assuntos abordados pelo representante da categoria Richard Hessler Furck. "Existe espaço para o corretor de seguros no futuro?". Com essa questão, ele iniciou a análise do tema a partir das tendências para o futuro, com base no estudo da Capgemini e Accenture.

# O corretor de seguros e a venda pela internet

*Uma das grandes discussões no mercado de seguros é a venda pela internet. Será possível vender seguro pela internet? E o que vai acontecer com o corretor de seguros?*

A internet revolucionou a forma com que as pessoas se relacionam. Se no começo o uso era pessoal, atualmente ela cada vez mais assume o papel de destaque na geração de negócios, na criação de novas alternativas empresariais, alavancando vendas, modificando o uso do automóvel, a produção industrial, comércio e serviços.

O setor de seguros não aderiu massivamente às novas práticas. A venda de seguro depende da troca de informações importantes, como dados pessoais. A venda on-line de seguros é um assunto que tem atraído interesses de empresas tradicionais, startups e investidores em todo o mundo. Até porque a migração da venda de soluções e serviços de todos os mercados para os canais on-line é um caminho natural, e comprar seguros pela internet já não parece uma ideia estranha para

boa parte das pessoas.

No entanto, há uma diferença muito grande entre usar os meios digitais (sites, aplicativos e até redes sociais) como canais de cotação e vendas e realmente transformar a contratação num processo digital de ponta a ponta, que seja capaz de oferecer transparência, eficiência, economia e segurança para o consumidor. E é no processo específico deste mercado e não no canal que estão os maiores desafios.

Muitas cotações de seguro já começam pelo on-line. Consumidores fazem buscas, fornecem informações básicas e conseguem receber cotações prévias e simplificadas. E não é difícil enxergar um cenário em que a grande maioria das contratações comecem assim e evoluam com um corretor entrando no meio do processo para melhorar negociações, esclarecer dúvidas via chat, e-mail canais digitais e



organizar a troca de documentos digitalizados, usando assinaturas eletrônicas. O mercado está preparado para isso, já age assim em diversas ocasiões e as barreiras são relativamente pequenas para este modelo.

Mas o caminho entre este ponto e uma contratação eficiente e satisfatória realizada de forma automática e totalmente online, exigirá que o mercado quebre barreiras importantes e evolua consideravelmente. Afinal, o processo de análise, avaliação, cotação e contratação de seguros é complexo e exige práticas de negócio, interações e análises de cenário que ainda não são facilmente automatizáveis. Para criar um processo de venda 100% online e automático, o mercado terá que aumentar consideravelmente a integração entre corretoras e seguradoras, e adotar práticas bastante avançadas de BI (Business Intelligence).

O diretor de Ensino e Tecnologia, sócio da Moby Corretora de Seguros e professor da Escola Nacional de Seguros, Arley Boullosa não acredita na venda de seguros on-line no Brasil. “Acredito em captação de leads (clientes potenciais) através da internet, nada além disso. Não teremos vendas de seguros on-line no Brasil tão cedo, porque existe uma barreira cultural além de um processo complexo e muito diferente de países mais maduros”, diz ele.

Há muitos desafios na questão entre eles o de transferir a inteligência presente nas seguradoras para sistemas interativos, capazes de gerar o mesmo valor para o consumidor final. No fim das contas, no processo de intermediação entre seguradoras e clientes, as corretoras agem para buscar uma solução para todos os envolvidos. Assim, pode ser uma oportunidade de aumentar

a eficiência e ganhar escala atuando por meio digital em locais onde não tem presença física. É uma oportunidade de demonstrar o valor do trabalho feito pelas corretoras.

Boullosa diz que o cliente de seguros precisa de consultoria e orientação. Além disso, segundo ele, os corretores ajudam a filtrar por meio do contato que fazem. “Temos algumas tentativas de corretoras que iniciaram suas atividades em 2012, copiando o modelo inglês e poucas sobreviveram, por não enxergarem o óbvio: não existe mercado para sites agregadores (comparadores de preços) no Brasil”, especificou.



## MDS

Ariel Couto é o novo CEO da MDS Brasil. Considerado um dos mais respeitados e experientes executivos do mercado segurador brasileiro, Ariel tem ampla experiência em seguradoras e corretoras. Segundo Ariel, a MDS Brasil é uma empresa que investe muito nas pessoas e em inovação, sempre com um olhar atento ao cliente e isso faz com que se diferencie no mercado nacional. “Vou dar sequência ao processo de expansão da companhia no mercado brasileiro, com uma integração cada vez maior com as unidades internacionais do grupo MDS”, afirma o novo CEO.

## JLT Brasil

A partir de agora a advogada Carolina Rangel Jardim é a nova diretora jurídica da JLT Brasil. Ela traz sua experiência em consultoria a empresas dos mercados de seguros, resseguros e previdência para a empresa. Ela já atuou em processos administrativos da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e na negociação e estruturação de parcerias e joint ventures para distribuição de produtos de seguros e no ajustamento de reivindicações relacionadas a performance bonds, além de participar de due diligences.



## Generalli

João Bosco Medeiros chega à Generalli para ser o novo diretor de Canais Tradicionais da Generali Brasil. O executivo é formado em Marketing, pós-graduado em Planejamento e Gestão Estratégica, com extensão em Gestão de Projetos pela Fundação Dom Cabral e especialização em Direção Geral pelo IESE, da Universidade de Navarra, em Barcelona. Além disso, João possui mais de 30 anos de experiência no mercado de seguros, sendo 20 na área comercial e 10 na área técnica.



## CDPQ

O CDPQ (Caisse de dépôt et placement du Québec) anuncia que contratou dois novos especialistas: Denis Jungerman será diretor sênior de mercados e Jean-Pierre Cedroni será diretor sênior de Private Equity. Jungerman trabalhou no Credit Suisse como Managing Director na área de banco investimentos. Jean-Pierre Cedroni foi responsável pelo fundo de Private Equity proprietário no Bradesco e membro do comitê de investimento do fundo de Private Equity 2bCapital e antes disso, atuou por mais de 10 anos em bancos de investimentos (UBS, HSBC e Lehman Brothers) e em Private Equity (CVC Capital Partners), na Europa e nos EUA.



# 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



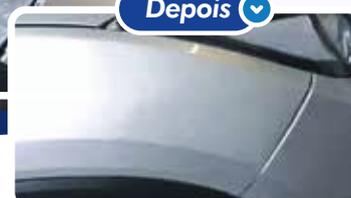


**REPARO DE  
ARRANHÕES**



**MARTELINHO  
PARA PEQUENOS  
AMASSADOS**

**SRA**  
*Plus*



**Mais rápido  
do mercado**

De 30 minutos a  
1 hora para realização.



**É mais barato  
e mais fácil**

Valores de franquia  
por menos de 100 reais.



**Mais pontos  
de atendimento**

65 lojas próprias e a maior Rede  
de Credenciados no Brasil.



**Mantém a  
originalidade**

Não requer a  
pintura tradicional.

Consulte seu corretor para saber se a sua apólice possui esta cobertura.

**O SRA Plus é muito mais!**

*Mais para você, mais para o Segurado.*



TALENTO DE  
SEGUROS  
2018



# UMA JORNADA DE CONQUISTAS

A Bradesco Seguros está ao seu lado em mais uma edição da **Campanha Talento de Seguros**. Juntos, vamos superar os desafios e comemorar mais um ano de conquistas.

Saiba mais em [talentodeseguros.com.br](http://talentodeseguros.com.br) e participe!

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



[bradescoseguros.com.br](http://bradescoseguros.com.br)



**Bradesco Seguros**

Com Você. Sempre.