

REVISTA

SEGURO

ANO XVIII
Nº 196 - 2019
R\$ 20,00

TOTAL



ALPER

INVESTE PARA ESTAR ENTRE AS MELHORES

Corretora quer fortalecer
relação com clientes



VEJA TAMBÉM:

Seguradoras investem para combater fraude
Novas tecnologias no setor de Assistência 24 horas

Marcos Couto, CEO da Alper

Evoluímos
para fazer mais.
Pelos nossos
segurados e
pelo mercado.

Agora somos ,too

A PAN Seguros agora se chama ,too seguros.

Você pode até não nos conhecer, mas há 54 anos somos referência em seguro prestamista no Brasil. Temos ao nosso lado mais de um milhão de clientes ativos e a solidez dos acionistas **BTG Pactual** e **CAIXA**.

Agora, mais do que mudar nossa marca, evoluímos para acompanhar as transformações de um mundo cada vez mais moderno, ágil e colaborativo.

Essa é apenas a primeira etapa de uma **grande transformação** em nossa plataforma de serviços que vai nos levar para ainda mais perto de você.

Porque juntos podemos fazer muito mais.

Acesse tooseguros.com.br e descubra que você nunca está sozinho.

,too
seguros

Uma empresa



EditorJosé Francisco Filho - MTb 33.063
francisco@revistasegurototal.com.br**Executivos de contas**Fernanda de O. e Oliveira
fernanda@revistasegurototal.com.br

Maurício Rodrigues

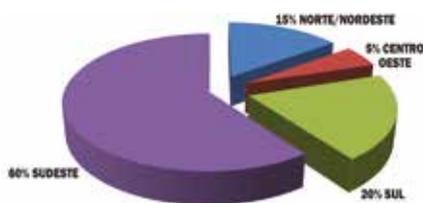
mauricio@revistasegurototal.com.br

JornalistaSueli 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.brPortal 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.

O que vem por aí?

O ano começa cheio de expectativa. Se elas se confirmarem com o governo que assumiu em 1 de janeiro, o país tem tudo para começar a arrumar a casa. A inflação está estabilizada e salvo algum problema internacional que cause alta do dólar, elevando significativamente o preço de produtos importados e a própria inflação por aqui, a taxa Selic também deve permanecer onde está por algum tempo. Com a expectativa de juros básicos baixos e estáveis e confiança em elevação, é provável que os bancos aumentem a oferta de crédito, impulsionando consumo e investimentos e beneficiando particularmente os setores de bens duráveis, como imóveis e veículos, que aliás já tiveram crescimento de vendas de dois dígitos em 2018.

Mas e o setor de seguros? Deve tirar proveito dessa retomada da economia. Se houver mais contratações, provavelmente haverá crescimento no número de beneficiários de planos de saúde. Claro que esse é um setor que precisa fazer alguns ajustes internos. E é possível ver atitudes isoladas de algumas empresas que tentam estimular o uso mais racional dos planos, promovendo a saúde básica e a realização mais racional de exames.

Outra expectativa gira em torno das reformas, principalmente da previdência. O governo precisa fazer o controle das contas públicas para ficar livre para promover o investimento. O país precisa – e muito – de obras de infraestrutura. Mais uma vez o mercado de seguros pode dar sua contribuição com o seguro garantia. Além disso, a tão esperada reforma da previdência é outro ponto que o mercado de seguros pode ajudar o país. A sociedade brasileira está mais consciente para a necessidade de poupar. Ainda há muito a ser feito, mas devemos entrar em um período de oportunidades para o setor de seguros que, mesmo na crise, continuou crescendo. Com a recuperação do consumo e a confiança alta, o mercado de seguros deve continuar sua expansão. Afinal, o setor de seguros é importante em qualquer lugar do mundo e sua participação na economia tende a crescer quanto mais desenvolvido um país é.

Boa leitura!

sumário

Proteção • 10

Relatório mostra que seguradoras perderam mais de 34 bilhões de dólares em sinistros



14 • Capa

Alper é a nova marca da BR Insurance e surgiu da união de mais de 49 corretoras de seguros

Tecnologia • 20

Bancos e seguradoras devem investir em digitalização nos próximos anos



26 • Homenagem

Mercado lamenta morte de Osmar Bertacini

5	Notícias do mercado
12	Mercado
24	Infraestrutura
31	Vai e vem
32	Entidades

Thinkseg fecha parceria para oferecer seguro Pay-Per-Use

Pague pelo que usa. É o princípio do pay-per-use. A Thinkseg fechou parceria exclusiva com seguradora internacional que promete quebrar alguns paradigmas no setor de seguros brasileiros: é o primeiro seguro Pay-Per-Use (pague pelo uso, em tradução livre) no Brasil. “O consumidor de hoje é digital, busca conveniência e personalização. Desde a criação da Thinkseg, em 2016, apostava na transformação do mercado nesta direção. Hoje, esta visão está se concretizando e é uma enorme satisfação estar à frente

desta evolução junto à uma das principais seguradoras em nível mundial”, relata o fundador e CEO da Thinkseg, Andre Gregori. O seguro Pay-Per-Use terá sua primeira oferta voltada para o seguro automóvel e sua cobrança consistirá em uma pequena assinatura mensal somada a um valor variável de acordo com os quilômetros rodados e pela forma de dirigir do segurado. O produto está em fase final de implantação e estará disponível para contratação no primeiro trimestre de 2019.

Planos de saúde não precisam fornecer medicamentos não registrados pela Anvisa

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) decidiu que as operadoras de plano de saúde não estão obrigadas a fornecer medicamento não registrado pela Anvisa. Segundo o advogado Marcio Cavenague, do escritório Küster Machado Advogados, as decisões das instâncias ordinárias foram suplantadas pelo STJ exatamente porque o tribunal entendeu que as disposições do CDC têm aplicação apenas subsidiária aos contratos de planos de saúde, razão pela qual, no conflito entre as normas, prevalecem as normas de controle sanitário, até porque, segundo a própria Corte, em evidente prestígio ao regulamento sanitário, o Poder Judiciário não pode “atropelar todo o sistema criado para dar segurança sanitária aos usuários de medicamentos, sob pena de causar mais malefícios que benefícios”. Ainda segundo o advogado, o resultado dos julgamentos, atendendo à regra do artigo 927 do Código de Processo Civil, será a aplicação imediata da orientação nas instâncias ordinárias para a solução de ca-



sos fundados na mesma questão jurídica, isso mesmo que o respectivo processo não tenha sido, necessariamente, afetado pelo recurso repetitivo julgado, sinalizando uma importante vitória para as operadoras de planos de saúde ou mesmo cooperativas médicas, as quais se viam, com a responsabilidade de arcar com os custos decorrentes de ordens judiciais com medicamentos importados.

Sabemi realiza 8º Encontro Triple A em São Paulo

A Sabemi Seguradora recebeu os seus principais parceiros de seguros em São Paulo para o 8º Encontro do “Programa de Relacionamento Triple A”. De acordo com Antonio Carlos Pedrotti, Diretor Executivo da SABEMI, os Triple A são eleitos anualmente baseado em quatro pilares de sustentação pelos seus resultados em seguros: Vendas, Assertividade, Permanência e Índice de Reclamações. A cada seis meses estas premissas são ratificadas e o grupo poderá ser

mantido ou modificado. “Eu sempre digo aos nossos parceiros que não é fácil chegar a este grupo, mas é ainda mais difícil conseguir manter-se nele. Felizmente, a equipe tem se repetido, pois eles entenderam a nossa filosofia onde o que mais vale é a qualidade e a consistência”, reforça. Ele explicou que o objetivo destes encontros é compartilhar conhecimento e fortalecer a parceria comercial entre a companhia e seus maiores representantes de seguros.



Previsul lança campanha de incentivo

A Previsul Seguradora lançou nova Campanha de Incentivo de Vendas 2019 “Sou + Previsul”. Até março, a campanha passará por 27 cidades em 12 estados. O novo posicionamento institucional “+ Completa por ter você” busca valorizar a especialidade da companhia, que é o relacionamento com as pessoas. Nesta campanha, a comunicação acompanha esse movimento crescente, mostrando a importância de cada público para a seguradora e o poder de reinvenção e inovação da Previsul, refletindo o nosso atual momento”, explica a diretora de Negócios e Marketing, Andréia Araújo. A executiva diz que a Previsul tem investido

em ferramentas e produtos para ser uma seguradora cada vez + completa. “E isso só é possível através do trabalho diário dos nossos colaboradores, da parceria com os corretores de seguros e da confiança dos segurados. Também acho importante frisar que fizemos questão do símbolo ‘+’ – já presente há 6 anos em nossa comunicação, pois entendemos que esse processo de melhoria é contínuo. Estamos sempre buscando entregar soluções ainda + completas aos nossos públicos”, explica. Além disso, desde o último ano, o programa de pontos “Clube Sou + Previsul” possibilita a troca de pontos por prêmios mensais mediante a produção.

Ikê Assistência e Porto Seguro firmam parceria

A Ikê Assistência acaba de fechar acordo com a Porto Seguro, unindo uma seguradora referência no mercado e uma empresa de assistência inovadora e comprometida cada vez mais com a qualidade dos serviços prestados. Pela parceria firmada, a IKE passará a fornecer serviços de assistência para a carteira Vida e Previdência da Porto Seguro.

Lideranças comemoram subsídios para seguro rural

Governo paulista remaneja R\$ 16 milhões para subvencionar seguro rural

O agronegócio é muito importante para a economia brasileira e tem uma atenção especial do mercado de seguros. O Encontro de Lideranças do Agronegócio foi conduzido pelo presidente do Sincor-SP, Alexandre Camillo, pela 2ª vice-presidente e diretora executiva responsável pela Assessoria Técnica, Jurídica e Disque Sincor, Simone Martins, e pela coordenadora da Comissão Rural da entidade, Karen Matieli. No mês de dezembro, o governo paulista autorizou remanejamento de R\$ 16 milhões do Fundo de Expansão do Agronegócio Paulista (Feap) para subvenção do prêmio de seguro rural. O Sincor-SP reuniu lideranças do setor agropecuário para analisar a medida.

Apresentando os números do setor agropecuário, a coordenadora da Comissão, Karen Matieli, agradeceu o empenho de todos na preocupação em assegurar o futuro do setor. “O

agronegócio é um dos grandes impulsionadores da economia brasileira, por isso, é imprescindível garantir a proteção deste segmento”, revela.

A proteção oferecida pelo mercado de seguros é de extrema importância para o agronegócio já que ele garante a renda do produtor, quando algum evento acomete sua produção. O valor alcançado foi R\$ 16 milhões, bem superior ao valor de R\$ 5 milhões pretendidos inicialmente.

A Constituição trata da política agrícola como um instrumento poderoso, que precisa ser trabalhado. Os profissionais pretendem continuar discutindo melhorias, como o fornecimento de informações, transparência de dados e assessoria especializada para o produtor rural compreender a importância do seguro. O integrante da Comissão Rural do Sincor-SP, que também atua junto a Fenacor, David Elias Martin, abordou esses desafios. “Não

podemos permitir que o homem do campo interrompa suas atividades pelos imprevistos que possam vir a acontecer. Por isso, esse trabalho que começamos deve continuar de maneira conjunta para oferecermos um bom produto de seguro e garantirmos a força de voz perante nossas lideranças políticas”.

O Encontro foi encerrado pela 2ª vice-presidente do Sincor-SP, Simone Martins. “Diante de todas essas abordagens, nosso objetivo é continuar trazendo resultados para os corretores de seguros e o mercado como um todo. Esperamos que, no próximo ano, trilhemos novos caminhos, novas conquistas, acreditando sempre neste País que é tão promissor para todos nós”.

A Comissão Rural do Sincor-SP é composta por Karen Matieli (coordenadora), Álvaro Bucceroni, Antonio Américo de Aquino, David Elias Martin e Fabiano Pinheiro da Cruz.

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



ROMPIMENTO DE BARRAGEM EM MINAS

Mais uma vez a Vale do Rio Doce está envolvida em acidente que provoca mortes e destruição



Mortes e destruição. Foi o que restou depois do rompimento da Barragem 1 da Mina Feijão, em Brumadinho (MG), que aconteceu no dia 25 de janeiro. O acidente já está na lista dos maiores desastres que aconteceram no Brasil. O acidente da Vale, em Mariana, que ocor-

reu em 2015, deixou 19 mortos e, agora, são mais de 200 pessoas estão desaparecidas e centenas de mortes confirmadas.

Os impactos do rompimento da barragem da Vale na cidade de Brumadinho já começam a ser mensurados pelo mercado segurador. Conforme informações da coluna Broadcast, do Estadão, a



mineradora tem apólices de seguros com a Chubb, Mapfre e Swiss Re, para os danos patrimoniais e lucros cessantes; com a Allianz, para o seguro de responsabilidade civil, além do resseguro, por meio da AGCS, pertencente ao grupo. Segundo a coluna, a Vale conta também com resseguro do IRB Brasil Re, e as corretoras são a Aon e Willis.

De quem é a culpa?

Para o especialista em gerenciamento de risco, engenheiro Reginaldo Lapa, a responsabilidade é solidária, pois cada um tem sua parcela de contribuição. “Existem duas camadas de responsabilidade: a direta e a indireta. A direta é de quem faz parte da gestão profissional, monitores e outros profissionais da área operacional. A segurança precisa de investimento e isso não está na mão de quem opera e sim de quem investe, isto é, os responsáveis indiretos”, pontua.

O maior risco do setor de mineração é o rompimento da barragem. Segundo o doutor em política ambiental da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Bruno Milanez, em entrevista ao portal UOL, “existe uma visão de mundo dentro do setor de que barragens não rompem. Eles acreditam que elas são seguras, de verdade. Se não acreditassem nisso, não colocariam o refeitório embaixo de uma [como era em Brumadinho]. Algumas pessoas passaram 20 anos almoçando e jantando lá dentro achando que ela nunca iria

cair”. O doutor explicou ainda que as barragens são construídas com a técnica à montante, que é o tipo mais comum, mais barato e o menos seguro, o usado em Brumadinho. A lição que fica é a necessidade de uma rigorosa análise de risco e ações preventivas eficientes.

Nesse sentido, a jornalista Emília Sobral, especializada em saúde e segurança no trabalho (<https://segurancaocupacionais.com.br/>), diz que é difícil ser taxativa se houve falhas pelo lado da empresa, pois seria preciso ter acesso aos documentos. “Mas, claro, pela gravidade do acidente, tudo indica que o gerenciamento foi falho”, diz ela. Segundo Emília, que tem um site especializado sobre o assunto, o risco de uma barragem é muito grande, justamente porque ela pode ceder. “Então, se desabou é porque a engenharia de segurança não foi eficaz o suficiente”, diz.

Muitos especialistas e ecologistas defendem punição severa ao responsável por assinar laudos que viabilizem o funcionamento de barragens. No caso do acidente da Vale, em Brumadinho, há quase uma reincidência da companhia que também e esteve envolvida no rompimento que aconteceu em Mariana e eliminou do mapa o distrito de Bento Rodrigues. Em Mariana, apenas em outubro de 2018, três anos depois é que os acionistas da Samarco, Vale e BHP Billiton, assinaram um acordo para indenizar as mais de 3 mil vítimas. Será que o mesmo vai acontecer em Brumadinho?



Seguradoras investem para **COMBATER FRAUDES**

*Relatório mostra que seguradoras perderam mais de **34 bilhões de dólares** em sinistros nos Estados Unidos*

A indústria de seguros está cada vez mais focada na prevenção de fraudes através de sistemas inovadores e contam com o apoio de provedores especializados para isso. A carga da detecção e redução da fraude, portanto, não recai mais sobre a seguradora individual. A FRISS, fornecedora global de Inteligência Artificial em fraude e soluções de risco para a indústria de seguros de Propriedade e Acidentes (P & C), apresentou a pesquisa “Fraude em Seguros 2018”, que englobou mais de 150 profissionais do setor e mostra um quadro claro da conscien-

zação atual e dos desafios da mitigação e detecção de fraude.

“Fraude de seguros é um problema global. Somente nos Estados Unidos, as seguradoras perderam mais de 34 bilhões de dólares em 2017 em sinistros de seguros fraudulentos. É um problema global com um número crescente de soluções tecnológicas. A análise de Big Data e a colaboração em grande escala são fundamentais para combater a fraude em seguros”, diz Marc Mulder, CCO da FRISS.

A qualidade dos dados de cada seguradora é cada vez mais importante: 45% das seguradoras relatam que a qualidade dos dados de frau-

de coletados representa um desafio. Em 2016, apenas 30% das seguradoras consideraram um desafio. As principais razões detectadas indicaram que havia pouca informação ou que a informação era de má qualidade e interrompia o processo de análise eficaz e confiável.

Há uma crescente conscientização no setor de que informações de qualidade são essenciais para melhorar a experiência do cliente. O uso de boa qualidade de dados garante a aceitação e o processamento do incidente sem demora, resultando em clientes mais satisfeitos. Esses dados devem estar disponíveis e devem ser confiáveis de maneira sistemática.

A troca de informações entre seguradoras

A facilidade no uso de tecnologia faz com que os clientes de seguros estejam agora mais propensos a solicitar cotações e comprar seguros on-line. É mais fácil e mais conveniente, e muitas seguradoras estão promovendo ativamente o uso on-line em vez das visitas tradicionais por telefone ou escritório.

Ao focar as interações on-line, as seguradoras priorizam o acesso imediato a dados de qualidade para tomar decisões inteligentes sobre a quem garantir. O problema é que a maioria das seguradoras não tem acesso a informações suficientes.

Empresas terceirizadas podem, em teoria, coletar dados públicos disponíveis, bem como dados compartilhados por outras seguradoras. Os dados compartilhados incluem informações sobre falsos sinistros, oficinas de reparação e profissionais de saúde não confiáveis, imagens e informações sobre bens segurados. Anos atrás, isso era praticamente impossível. Costumava-se pensar que compartilhar dados era ruim para a competição; no entanto, um terço das seguradoras pesquisadas agora considera uma ferramenta importante na luta contra a fraude. A coleta de dados de fraudes permite que as seguradoras detectem e evitem fraudes com mais rapidez e precisão, pois isso é um benefício para todas as seguradoras com pouco impacto competitivo.

Embora a coleta de dados de fraude seja um ativo extremamente útil para as seguradoras, as empresas devem garantir que, ao mesmo tempo, cumpram as regulamentações legais. Muitas empre-



Cresce a conscientização de que informações de qualidade ajudam a melhorar a experiência do cliente

sas dizem que isso é um desafio, especialmente com a introdução do Regulamento Geral Europeu de Proteção de Dados (GDPR).

Ficar atualizado

A maioria das seguradoras entende agora que a única maneira de combater efetivamente a fraude é através da aplicação de tecnologias avançadas e em constante desenvolvimento. A detecção de fraudes digitais é cada vez mais eficaz e, por isso, as seguradoras precisam se manter atualizadas.

Atualmente, mais de 60% das seguradoras utilizam software automatizado de detecção de fraudes para permitir a detecção de fraudes em tempo real. Aqueles que o fazem, desfrutam de taxas de sinistralidade mais baixas, portfólios mais saudáveis e investigações de sinistros mais eficientes. Enquanto 86% das seguradoras acreditam que seus sistemas atuais estão atualizados, mais da metade tem dificuldade em manter seu software. Eles compartilham suas frustrações quando não conseguem manter seus departamen-

tos internos de TI ou têm outras prioridades. O 43% dos entrevistados relatam que têm dificuldade em integrar dados e são afetados por muitos falsos positivos, o que leva a atrasos no processamento de sinistros. Conectar-se com empresas especializadas em detecção de fraudes praticamente elimina esses problemas.

Ainda é necessário implementar melhorias

Registram-se muitos progressos na fraude em seguros e na detecção de risco nos últimos dois anos, e as seguradoras continuam acreditando que reduzir a fraude é importante do ponto de vista social e econômico. Quando se trata de combater a fraude de forma abrangente em toda a empresa, 30% ainda luta para conseguir um compromisso em todos os níveis da organização. Manter os dados constantemente atualizados com dados de qualidade permite que as seguradoras tomem boas decisões rapidamente. Enquanto o conhecimento da indústria está crescendo, ainda há muitas oportunidades de melhoria.

BOAS PERSPECTIVAS para o seguro transporte

Otimismo e boas perspectivas fazem especialistas apostar no bom desempenho do segmento

Sueli dos Santos

Durante o 6º Simpósio Expocist, maior evento de seguros de transportes do Brasil, realizado pelo CIST (Clube Internacional de Seguros de Transporte), Nicola Linguerri, Head Marine Underwriting Centre da Swiss Re Corporate Solutions, disse que o Brasil foi destaque nos prêmios globais de seguros marítimos de transporte pagos em 2017. Com 5,3% de participação, o país ficou atrás apenas de China, Alemanha, Japão e Reino Unido.

O economista Paulo Rabello de Castro também palestrou no evento e mostrou que o governo do presidente eleito Jair Bolsonaro tem todas as condições para proporcionar ao País um crescimento, mesmo que tímido. “Há fatores que fogem ao controle, como o cenário externo, a herança fiscal e a herança da improdutividade (da iniciativa privada)”, disse ele.

Castro aposta que o carro-chefe para 2019 serão: infraestrutura, que envolve privatizações, novas concessões e a regularização de empresas envolvidas na Operação Lava-jato; a reforma tributária, a desburocratização e o governo eletrônico; e mais acesso ao crédito, com melhores serviços públicos e capital interno/externo.



Paulo Castro diz que o desafio do governo está no controle de despesas

O presidente da Fenseg, João Francisco Borges, também participou deste painel para falar sobre a economia. Ele contou que a CNseg havia se reunido com o presidente Jair Bolsonaro antes da eleição para apresentar as demandas do setor. “Nos ramos de seguros gerais, nos preocupamos com a nova lei de licitações de obras públicas, na qual estamos construindo os seguros de garantias contratuais”.

Salvatore Lombardi, presidente do CIST, enfatizou que o mercado mostrou uma pequena reação no segundo semestre de 2018. “O transporte internacional cresceu quase 20%. O nacional também cresceu e a sinistralidade diminuiu, apesar da falta de apoio do Estado, mas com participação de todos os entes preocupados com o gerenciamento dos riscos”.

Recuperação do seguro de transporte/marine

O executivo da Swis Re repercutiu dados divulgados no último encontro pela IUMI (International Union of Marine Insurance), realizado em setembro passado, na África do Sul. Nicola Linguerri ressaltou que o mercado de seguros de transporte/marine está começando a se estabilizar após um período de queda, mas ainda há um longo caminho pela frente. “Precisamos lidar com o crescente descompasso entre prêmios, receitas e custos”, disse Linguerri.

Ao abordar o ciclo de subscrição, o executivo foi claro: “Vamos agir!”. “É preciso tomar decisões de forma eficaz e ter coragem para agir contra tendências de mercado quando for oportuno”, disse Linguerri. “Evite coberturas não relacionadas aos seguros de transportes dentro de uma apólice de transporte e reduza o potencial de perdas drásticas e inesperadas ao máximo”, foram os conselhos do executivo.



Salvatore Lombardi, presidente do CIST

ANSP debate relação entre o setor de seguros e lei de proteção de dados

O ano de 2019 será marcado pela adaptação das empresas às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). De acordo com o advogado Paulo Eduardo Lila, especialista em direito da informação, a lei brasileira é inspirada na lei europeia. Ele participou de uma discussão sobre o assunto em evento promovido pela Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP). Promulgada em agosto de 2018, a lei permite um espaço para adequação. Ela entra em vigor em 2020.

João Marcelo dos Santos, presidente da Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP) explica que a LGPD não foi pensada especificamente para o setor de seguros, e considerando o alto grau de inovação de suas regras, as seguradoras precisarão adaptar-se conforme suas especificidades. “Embora estejam habituadas a regras que imponham controles, pelo fato



de o mercado de seguros ser altamente regulado, as companhias terão, de qualquer forma, pensar em estruturas e procedimentos adequados e em conformidade com a nova legislação”, garante.

O advogado Alexandre Magalhães, especialista em Direito Empresarial, diz que a lei tem alguns aspectos trabalhistas, como a posição ocupada pelo governo, seguradoras, empregador e empregado. “Ela trata sobre como se dá o compartilhamento de dados e como podemos conver-

sar com os sindicatos, que, hoje, têm um papel muito maior diante das mudanças na legislação”, acredita o especialista.

A mestre em propriedade industrial Maria Fernanda Hosken destaca os agentes de tratamentos na lei. “O controlador precisa garantir que as atividades de processamento estejam em conformidade com a lei e alocar responsabilidades internas e externas. O operador, por sua vez, processa os dados em nome do controlador”, conclui.



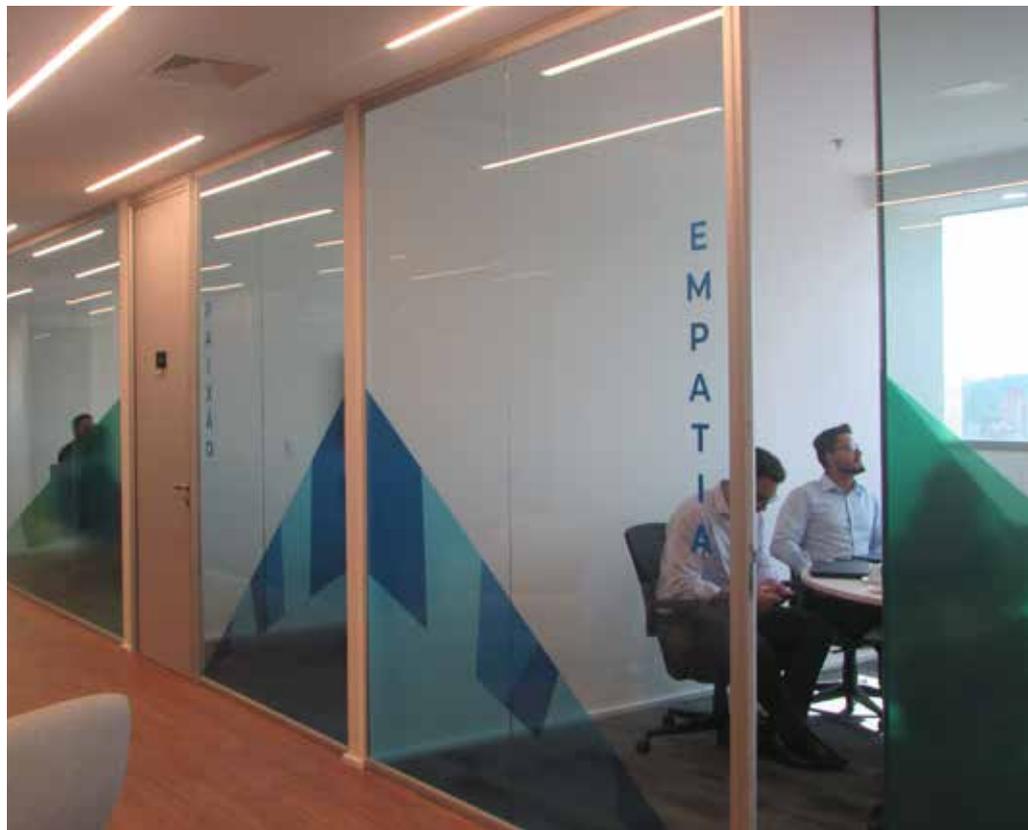
Alper investe para estar entre as três maiores corretoras



Marcos Couto, CEO da empresa, diz que processo de consolidação criou uma das mais completas e especializadas corretoras de seguros do país

Marca nova, sonhos altos. A Alper, resultado da união das palavras alta+performance, é a nova marca da BR Insurance, que surgiu da união de mais de 49 corretoras de seguros. O CEO da companhia, Marcos Couto, conta com exclusividade para a **Revista Seguro Total** que a Alper - passado o período de consolidação - está pronta e quer estar entre as três maiores corretoras do país. “Mais aquisições não estão descartadas. Estamos de olho no mercado”, sinalizou.

Ele explica que a estratégia de crescimento da empresa fez com que a Alper se tornasse uma corretora integral. “Compramos corretoras especialistas e nos tornamos uma corretora completa que atende em todos os modais de seguro”, disse. Couto explicou que isso foi possível porque a estratégia foi adquirir corretoras especializadas em diversos segmentos. “O resultado foi que conseguimos a consolidação no segmento com o propósito de entregar soluções diferenciadas e completas para o mercado de seguros”, afirma. Couto revela ainda que nesse processo de reformulação, algumas deixaram o negócio, mas os donos passa-



ram a ser executivos em suas especialidades nos mais diversos segmentos do mercado, desde benefícios como saúde, vida e previdência, como seguros patrimoniais, financeiros, agrícola, afinidades, atuando tanto no atacado como no varejo com automóvel, residencial, celular, equipamentos eletrônicos, bikes entre outros. Couto diz que o processo de reformulação foi sofrido, tan-

to do ponto de vista emocional como financeiro para chegar até o cenário atual de estar entre as mais completas e especializadas corretoras de seguros do Brasil. “A criação da Alper reforça a importância de nosso principal propósito, que é entregar soluções diferenciadas e completas para o mercado de seguros por meio de relações de confiança”, afirma Couto.



Adriano Muraki, Diretor de Operações de Seguros Corporativos



Andre Martins, Diretor de Benefícios



Antonio Azevedo, Diretor de Auto



João Oliverio, Diretor de Seguro Saude PME



Mauro Camillo, Diretor de Transportes



Raul Morgner, Superintendente de Previdência

Colhendo os frutos

O resultado do trabalho feito pelo executivo nesse período de um ano que está à frente da empresa já deu resultado. No terceiro trimestre de 2018, a companhia registrou crescimento de 19% em receita. “O principal foi fazer tudo olhando para frente e não para o passado”, diz.

Ele diz que esse ano a Alper quer voltar a acelerar o desempenho para atingir um crescimento superior a 10%. “Continuaremos a ser um consolidador de mercado. Essa é a ambição da companhia”. E o ritmo é constante. Em novembro foi lançada a marca Alper e a em-

presa fechou o ano com a primeira aquisição. “Compramos uma corretora de corretora de benefícios, a KB Consulting”, relatou o CEO.

Couto parece otimista com o que o mercado segurador pode oferecer. Ele lembra que o segmento anda lado a lado com a economia do país que agora está saindo de uma crise. “O mercado de seguros tem um histórico de que fora de crises, ele dobra de tamanho a cada 5 ou 10 anos. O potencial para os próximos anos é muito grande. A economia voltando a caminhar, o mercado deve crescer”, aposta.

O executivo vê a tecnologia como aliada. Ele revela que a Al-

per está investindo pesado em novos projetos que devem ser divulgados ainda no primeiro semestre. “A tecnologia interliga clientes e seguradoras, por isso estamos investindo em projetos de longo prazo”, revela. Aliás, projetos de longo prazo são os favoritos do executivo que já passou por diversas companhias sempre com destaque e que fizeram história. Durante cinco anos, Couto esteve à frente da ACE Seguradora (hoje Chubb), e seis na Tempo Assist que era uma empresa listada na bolsa e que nunca tinha pago um real de dividendo. “Seis anos depois, a





Robert Hufnagel, Diretor Comercial de Seguros Corporativos

empresa foi vendida por R\$ 1,3 bilhão”, recorda.

Futuro da Alper

A Alper é a única corretora independente com ações na Bolsa de Valores (a Qualicorp é uma administradora de benefícios e a Wiz é uma corretora ligada à Caixa Seguridade) e Couto tem projetos ambiciosos para a empresa. Segundo Couto, a estratégia de crescimento do grupo conta com avanço orgânico, na casa dos dois dígitos, fruto da reformulação em todos os processos operacionais. Mas não é só isso. Gestor experiente e inquieto, Couto é o tipo de profissional que não trava processos. “Nada fica parado na minha mesa”, diz ele. Essa agilidade faz com que ele exija esse perfil do time com quem trabalha e isso se reflete em uma empresa cada dia mais dinâmica. Por seu perfil dinâmico, Couto faz com que a empresa tenha inúmeras iniciativas em curso e esteja atenta às tendências de mercado.

Executivo experiente, em fevereiro Marcos Couto completa 33 anos de atuação na indústria de seguros. Ele passou por várias companhias antes de chegar à atual empresa. “A Alper tem um time de



Rubens Nogueira, Diretor de Massificados

profissionais de primeira linha para oferecer ao mercado, é uma empresa que vibra com sentido de urgência”, define. E essa urgência que talvez faça a empresa estar de olho na tecnologia que é considerada por Couto como uma aliada. “O mundo está mudando e ele é digital não seremos uma corretora de venda online. E não é isso o que nos assusta. O digital pra nós é incluir solução digital na forma como nos relacionamos com o cliente”, destaca.

O executivo afirma que fechou um contrato com uma empresa especializada para criar uma plataforma digital que fará a gestão das negociações com parceiros e clientes. Ele não revela valores. Diz apenas que é um projeto de médio prazo que vai dar mais diferencial para a operação da Alper. Ele afirma que é preciso incluir ou ampliar o uso de tecnologia nas relações com os clientes. “O processo deve ser facilitado porque seguro é burocrático. É preciso incluir tecnologia de ponta para melhorar a relação corretora-seguradora-cliente”, revela.

“Não temos medo da tecnologia, mas queremos estar antenados, por isso, vamos criar uma aceleradora de startups, a Alper

Digital”, revela. Essa novidade deve ser divulgada ainda no primeiro trimestre.

Liderança

Couto diz que ser um prestador de serviço exige que se tenha primeiro a visão do consumidor. “Uma corretora de seguros é uma prestadora de serviços e o cliente é muito relevante. É preciso ter um sentido de urgência muito grande”, garante. Por isso, ele exige do seu time um desempenho acima da média. A Alper tem seis escritórios e 450 colaboradores espalhados pelo país. “As pessoas precisam entregar alta performance. O que faz a diferença nas pessoas é estar acima da média. Você só avança se estiver acima da média. Esse é o caminho para vencer. O grande erro das pessoas e das empresas é querer entregar na média e querer receber acima da média”, analisa.

Seguindo essa linha de raciocínio – entregar acima da média –, Couto diz que o corretor de seguros precisa ajudar o cliente. “Temos muito que evoluir ainda”, diz. O executivo disse duvidar da visão “catastrófica” de que a figura do corretor de seguros vai acabar. “Eu sou um pouco crítico com algumas teorias. Eu sou um investidor de tecnologias e acompanho tudo que está acontecendo em disrupção”, afirma ele. Por isso, Couto diz que vai haver mudanças sim, até porque “tudo muda”, por isso ele aposta que para algumas modalidades haverá menos intermediação e aí sim, “se o corretor não se fizer necessário, sua presença pode ser desnecessária”. Ele lembra que isso acontece em diversos segmentos. “O que as corretoras precisam é evoluir. O corretor precisa estar antenado. A tecnologia vai fazer disrupção em seguro”, finaliza.



CONECTIVIDADE PRIVADA deve crescer quase 10 vezes mais que a internet

Bancos e seguradoras serão os mercados que mais devem investir em digitalização nos próximos anos

Não há dúvida de que a tecnologia impactou (e vai impactar muito mais) o mercado de seguros. As companhias devem se preparar para crescer com segurança, otimizando os recursos de TI que utilizam, como big data, cloud etc. Na era da economia digital, as seguradoras precisam investir ainda mais em serviços digitais para garantir competitividade. De acordo com o Global Interconnection Index Volume 2 (GXI Vol. 2), estudo divulgado pela Equinix, empresa global de interconexão e data center, os bancos e seguradoras serão os mercados que mais devem

investir em digitalização nos próximos anos. O impacto disso será enorme e, se a empresa não tiver uma infraestrutura de tecnologia muito bem estruturada, poderá perder mercado.

Wellington Lordelo, gerente de Marketing Solution da Equinix, diz que a adoção da Interconexão, que é a implantação da troca de tráfego de TI que integra através de conexões privadas diretas, permitirá às seguradoras oferecer serviços digitais e também fazer uso das mais inovadoras tecnologias de forma rápida, segura e escalável. “Uma seguradora interconectada globalmente consegue

de fato ganhar escalabilidade, governança e controle distribuído, ter acesso regional a cada parceiro por meio de um ecossistema ligado por interconexão (e não pela internet pública)”, explica.

Nesse cenário de transformação, o TI passa a ser estratégico também para as seguradoras. “No Brasil, o crescimento da interconexão nos próximos quatro anos deverá ser sete vezes superior ao que existe hoje”, pontua Lordelo. Por isso, ele defende que as empresas brasileiras re-pensem a arquitetura de TI com vistas às demandas futuras. “Para fazer isso com segurança,

**VENHA FAZER PARTE DO MAIOR
EVENTO DE INOVAÇÃO EM SEGUROS
DA AMÉRICA LATINA!**

12 E 13 DE JUNHO 2019
SÃO PAULO-SP



CARIBOU HONIG
CHAIRMAN



JONATHAN KALMAN
FOUNDER



CHRISTOPHER G. MCDANIEL
PRESIDENT



HILARIO ITRIAGO
CEO & CO-FOUNDER



NYR PERRY
CEO & FOUNDER

integrando negócios e parceiros, a Interconexão via hubs em data center carrier-neutral ainda é o melhor caminho. Por isso, o ideal é buscar apoio de uma plataforma globalmente integrada, em que a rede privada e a segurança sejam os atributos principais”, defende.

O futuro

De acordo com o estudo da Equinix, a Interconexão, ou troca de tráfego direto e privado entre os principais parceiros de negócios, está se tornando ferramenta ideal para as empresas operarem no mundo digital atual. O estudo de mercado analisa, com abrangência global, a troca de tráfego. Lordelo destaca que a interconexão é um caminho sem volta e a empresa que não se adaptar terá dificuldades. “Dessa forma, a Interconexão, ou troca de tráfego direto e privado entre os principais parceiros de negócios, está se tornando ferramenta ideal para as empresas operarem no mundo digital atual. Com o blockchain e ou-



Wellington Lordelo, gerente Equinix

tras tecnologias cada vez mais presentes, o ponto-chave é como essa troca de dados será processada com segurança e eficácia”, sentencia.

Lordelo diz que mesmo a rigidez da regulação - “as regulações são comuns em diversos mercados e se tornam desafiadoras para as empresas globais operarem em diferentes mercados” - uma das premissas para um serviço digital de sucesso é a consistência da entrega do serviço em qualquer localidade.

Eduardo Carvalho, presi-

dente da Equinix no Brasil, alerta para que as empresas tenham um olhar atento sobre os resultados apresentados pelo GXI. “No Brasil, o crescimento nos próximos quatro anos deverá ser sete vezes superior ao que existe hoje. Ou seja, as empresas brasileiras precisam pensar sua arquitetura de TI com vistas às demandas futuras. Para fazer isso com segurança, integrando negócios e parceiros, a Interconexão via hubs em data center carrier-neutral ainda é o melhor caminho. Por isso investimos tanto em uma plataforma globalmente integrada, em que a rede privada e a segurança sejam os atributos principais”.

Lordelo diz que na economia digital, as empresas precisam considerar alguns aspectos para obter sucesso. Segundo ele, é importante oferecer ao cliente a melhor experiência possível. “Seja com um app que não trava e carrega as informações bem mais rápidas do que o concorrente e seja com diversas outras interações digitais com os clientes”, finaliza.





•Referência em corretagem de seguros, no Interior do Estado de São Paulo, a Gigliotti Seguros com 26 anos, opera com todos os ramos e todas as classes de seguros.

•A empresa conta com mais de 20 unidades entre filiais e mais de 73 colaboradores que prestam serviços, fazendo com que a Corretora ocupe posição de destaque no mercado de Seguros.

•Além de possuir atuação arrojada, a corretora conta com 10 pontos de AR – Certificação Digital.

•A corretora passa a operar no câmbio, tendo como corresponde a Lastro, corretora incorporada pelo grupo Gigliotti.

•Todos os anos a corretora atinge suas metas e para 2019 espera contar com novas aquisições para somar com as 20 já existentes.

GIGLIOTTI
SEGUROS
CORRETORA

GIGLIOTTI SEGUROS
Rua Major Pompeu, 152
17340-000 - Barra Bonita - SP
Tel.: 14 3642-1009

www.gigliotti.com.br

Cotação Express tem grande aceitação entre os corretores

Pouco tempo após lançamento, mais de 500 profissionais já utilizam ferramenta desenvolvida pelo PASI

Vitor Guerra

Simples, ágil e inovador. Entre os benefícios que o PASI implementou no seu novo portal, o principal foi a praticidade que ele dá ao corretor de seguros. A Cotação Express é responsável em agilizar o trabalho do profissional de uma maneira clara e objetiva. Pouco tempo depois do lançamento, centenas de corretores vinculados ao PASI utilizaram essa ferramenta, que já gerou quase duas mil propostas, com índice de conversão de 24%.

A mudança de comportamento do consumidor exigiu uma nova visão das companhias. Atualmente, o procedimento para firmar um negócio é avaliado, dependendo do seguro, pela agilidade na contratação. Para atender essa expectativa, o corretor precisa de ferramentas que deem suporte à demanda. “A Cotação Express faz com que ele (corretor) se adapte na mesma velocidade em que o consumidor final exige dos seus prestadores de serviços”, pondera Beatriz Abadia, Gerente Comercial de São Paulo e Centro-Oeste do PASI. Sempre atendida às tendências, em 2018, a companhia inovou mais uma vez. A aceitação do serviço

mostra, inclusive, como o mercado de seguros se transforma na mesma medida dos seus clientes. Beatriz acredita que a seguradora fez uma de suas grandes ações do ano, pois, com a Cotação Express, o profissional fica no mesmo nível de exigência do consumidor. “Na velocidade que as coisas acontecem, o segurado solicita cada vez mais soluções rápidas e efetivas, principalmente nos quesitos benefício e preço”, argumenta. Adequando-se a essa procura, a ferramenta “auxilia o corretor, pois traz velocidade, fazendo com que o profissional possa dar uma resposta ao seu cliente de maneira consultiva, rápida e mais assertiva”, completa.

O diferencial

Embora cotar seguro online se tornou uma prática comum, a executiva garante que o PASI desenvolveu essa ferramenta de uma forma diferente das demais. A plataforma é direcionada para que o corretor receba imediatamente uma proposta personalizada, de acordo com as necessidades do cliente e sem precisar de muitos dados. “A plataforma foi desenvolvida especificamente para o nosso produto. O diferencial está na simplicidade das informações

para gerar a cotação”, pondera Beatriz.

Entre os corretores, não há restrição para cotar o seguro. Basta ter cadastro ativo junto ao PASI. “Todos os profissionais devidamente cadastrados têm acesso ao Cotação Express, e as propostas disponibilizadas são vinculadas à sua região de atuação”, finaliza.



“O segurado solicita cada vez mais soluções rápidas e efetivas”



Pentagonal Seguros amplia participação no mercado com foco em franquias

Para expandir negócio, sócios optaram por fazer franquia da corretora

Como primeira franqueadora na área de Seguros no Estado do Rio de Janeiro, a Pentagonal Seguros foi fundada em 2001 pelos sócios Alessandro Lequerica e Bernard Biolchini, ex-executivos de uma multinacional no mercado de franquias. Como parte do Grupo Pentagonal, que também engloba franquia e o mercado imobiliário, a empresa tem presença em 11 estados brasileiros e esteve em 2018, pelo terceiro ano consecutivo, na lista da Forbes Brasil, como uma das maiores corretoras do país.

O CEO do Grupo Pentagonal e especialista em blockchain, Bernard Biolchini, diz que sempre sempre teve a consciência que o seguro era necessário. “Sempre tive apólices de vida, previdência, automóvel e percebi a importância do seguro no meu cotidiano. E com isso resolvi entrar de cabeça no seguro, para poder fazer outro caminho profissional. E já são 18 anos de estrada”, explicou.

Com a expansão da corretora, houve o planejamento para tornar a Pentagonal Seguros uma franquia. “Sentimos a necessidade de expandir, mas como expandir através de filiais, se eu sou eu, meu sócio era meu sócio?

Não tem como eu ser duas pessoas”, afirma. Por isso a opção pela franquia que poderia manter a história de valores e bom atendimento da empresa. O processo de inovação foi constante em 2018.

O modelo inédito de franquia Pentagonal Partner foi criado com objetivo de facilitar a transição de carreira do empreendedor, que está encaixado no mercado e deseja ampliar sua atuação de forma segura e com menos riscos, com plano de gestão com pleno suporte operacional para sua implantação e acompanhamento constante. Com baixo investimento inicial e capital de giro reduzido, a franquia oferece amplo relacionamento nas principais companhias de seguros, como aspecto facilitador para resoluções imediatas. Atualmente o Grupo Pentagonal conta com franquias no Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Mato Grosso, Sergipe, Pernambuco, Ceará, Alagoas, Tocantins, Rio Grande do Sul e Paraná.



A opção pela franquia foi pela necessidade de manter qualidade do atendimento

Especialistas apostam na retomada do investimento no setor de infraestrutura

Há muitas obras paradas e, segundo a CNI, entre as principais razões para a interrupção estão problemas técnicos, abandono pelas empresas e dificuldades orçamentárias/financeiras

O setor de infraestrutura é um dos mais importantes para o desenvolvimento de um país. No caso do Brasil, há muito a ser feito. Segundo dados do IBGE, cerca de 30 milhões de brasileiros não possuem acesso à água tratada e mais de 40% das casas do país não encaminham o esgoto que produzem a redes de tratamento adequadas. Os investi-

mentos no setor estão parados e são imprescindíveis até para ajudar o país a sair da crise. De acordo com o estudo Grandes obras paradas: como enfrentar o problema, feito pela Confederação Nacional da Indústria (CNI), o Brasil possui 2.796 obras paralisadas. Desse total, 517 são referentes ao setor de infraestrutura e já custaram R\$ 10,7 bilhões. Com o novo governo, há uma expectativa de que eles retornem

Durante palestra em São Paulo, o economista Ricardo Amorim fez um balanço da economia de países da América Latina, com foco no Brasil, e disse existir uma onda de otimismo, o que resulta em mais investimentos em diversos setores, inclusive em infraestrutura. “À medida que as expectativas melhoram, o apetite por projetos de infraestrutura cresce. Nos últimos oito trimestres, o Brasil cresceu economicamente. Se isso aconteceu antes da eleição presidencial, agora teremos uma aceleração bem maior, pois existe um otimismo em relação ao que vai acontecer no país, pelo menos na área econômica”, analisou. O economista lembrou que o Brasil está numa colocação pouco expressiva em um ranking internacional de desenvolvimento de



Ricardo Amorim: Brasil deve voltar a investir em infraestrutura



Mudança no perfil dos empreendedores

infraestrutura. De acordo com Amorim, esse resultado está diretamente ligado à situação econômica do país. “É muito difícil imaginar que vamos entrar em uma situação como essa novamente no próximo ano. A quantidade de recursos não utilizados que o país tem hoje e que podem ser recolocados para funcionar e, por consequência, permitir que o Brasil cresça sem gerar pressões inflacionárias de contas externas, nunca foi tão grande. As maiores taxas de crescimento vêm após as grandes crises”, ressaltou.

Novo perfil

No mesmo evento, Tatiana Moura, VP de riscos Garantia, Credit & Political Risk da

JLT, e Marcus Pessanha, sócio e head de direito regulatório e infraestrutura na NWADV, falaram sobre Garantia e Project Finance. Segundo ela, o perfil de empreendedores no Brasil mudou bastante nos últimos anos. Antes, tínhamos grandes empreiteiros que figuravam como sócios dos empreendimentos e muitas vezes também como participantes do consórcio construtor. Hoje, os empreendedores são, na sua grande maioria, especialistas do setor, private equities, empresas estrangeiras e até mesmo operadores do setor, que precisam desenvolver projetos para escoar sua produção. “Com essa mudança, deixamos de ter os grandes balanços patrimoniais dando respaldo à estruturação dos projetos. Nesse novo cenário, temos que parar de fazer “Corporate Finance” para efetivamente fazer “Project Finance”. Com isso, surge a importância do mapeamento dos riscos e sua correta alocação junto aos Stakeholders, para que todos assumam sua parcela de risco e sejam remunerados por isso. Não se pode imaginar, por exemplo, que o mercado de seguros vai tomar 100% dos riscos sozinho, isso deve ser partilhado”

Tanto Tatiana quanto Marcus destacaram que o empreendedor deve ter um plano de contingência, pois os projetos demoram a sair do papel por conta da burocracia.

Falando sobre o panorama político, o ex-ministro do Supremo Tribunal Federal, Nelson Jobim, Nelson Jobim, ressaltou que a reforma da previdência é algo necessário

ao país. Ele também falou sobre a atual bancada governista e sobre o sistema financeiro em relação às obras. A reforma da previdência também foi abordada pelo economista Eduardo Loyo, que é sócio do BTG Pactual. Loyo falou sobre o cenário macroeconômico do Brasil e sobre as expectativas com o governo de Jair Bolsonaro.

“À medida que as expectativas melhoram, o apetite por projetos de infraestrutura cresce”, Ricardo Amorim

Mercado de seguros perde OSMAR BERTACINI

Considerado um ícone do mercado, ele deixa o legado de defesa do setor



Osmar Bertacini durante homenagem recebida em 2018 durante o Troféu Gaivota de Ouro, da revista Seguro Total

“Olá, para quem não me conhece...”. Era assim que Osmar Bertacini costumava se apresentar. No dia 8 de janeiro, ele faleceu depois de complicações de uma cirurgia a que foi submetido. Difícil para quem está no mercado de seguros não conhecer esse homem cuja história esteve intimamente ligada ao segmento, um “ícone” como passou a ser chamado pelos colegas.

Ele será lembrado pelo seu trabalho incansável em prol do crescimento do seguro de pessoas, com ênfase nas apólices de vida. Osmar Bertacini nasceu no município de Palestina, interior de São Paulo e veio para a capital, em 1962, para cursar Administração de Empresas.

Neste mesmo ano, iniciou atividade no setor ao trabalhar na Cia Internacional de Seguros onde permaneceu durante 22 anos, crescendo na carreira e no conhecimento de seguros.

O mercado lamenta

Muitas autoridades e executivos do mercado fizeram homenagens e lamentaram a morte de Osmar Bertacini. Armando Vergílio, presidente da Fenacor, disse que a partida de Bertacini é sem precedentes e imensurável para o mercado. “A perda é grande e irreparável para todos nós”. O presidente do Clube de Seguro de Pessoas de Minas Gerais (CSP-MG), João Paulo Moreira de Mello, ressaltou que o mercado perdeu uma referência. “Ele ficará para sempre marcado na história do seguro brasileiro”.

“Tive a honra e a felicidade de trazer, pela primeira vez, este frequentador e participante assíduo das discussões do mercado, para participar de um cargo no sindicato de sua categoria”, declarou Alexandre Camillo, presidente do Sincor-SP.

Para Raphael de Carvalho, presidente da MetLife Brasil, Osmar Bertacini “será lembrado pela contribuição ao desenvolvimento do setor de seguros ao longo dos seus mais de 55 anos dedicados ao mercado”, disse. Em nota, a Somo Seguros destacou que “foi um profissional que contribuiu sobremaneira com o desenvolvimento do setor”.

A diretoria do CCS-RJ, bem como os seus associados, manifestaram o seu profundo pesar pela morte de Bertacini. “É, com certeza, uma grande perda para o mercado segurador brasileiro. Não só em âmbito profissional, mas também pessoal, pois Bertacini colecionou amizades durante a sua trajetória de sucesso no setor”, declarou o presidente do Clube, Fabio Izoton.

COMO AS NOVAS TECNOLOGIAS podem ajudar o setor de assistência em seguros

(*) Jorge Cordenonsi

Atualmente, uma empresa de assistência 24 horas enfrenta grandes desafios para o atendimento aos clientes: um suporte rápido, preciso e com alta qualidade; e, por outro, a empresa precisa estar sempre disponível para resolver a demanda.

Um dos desafios é o uso de tecnologias da informação e comunicação, que possam otimizar o contato direto com o cliente. Diante disso, a inteligência artificial está ganhando mais espaço. A arquitetura de multicanal é o que existe de mais avançado nesse mercado. Por meio dela, o cliente seleciona a melhor forma de contato, como iniciar

a comunicação por um aplicativo no celular, continuar com a central de relacionamento e concluir via web.

Para a área de TI, a complexidade aumenta significativamente diante da necessidade de uma arquitetura de TI com disponibilidade, escalabilidade e segurança, capaz de integrar diferentes plataformas e tecnologias existentes.

Se a empresa utiliza um sistema monolítico, deverá adaptar a sua arquitetura para uma que aceite novas tecnologias, além de possuir padrões tecnológicos e ideias que permitam integração com prestadores de serviços. O modelo de negócio de assistência depende diretamente da atuação dessa rede, em que cada um utiliza sistema diferente e tecnologia específica de conectividade, distribuído em diversas localidades.

Por parte da empresa de assistência, o principal desafio é acompanhar os avanços da área de TI. Entender, selecionar, adotar as que se aplicam ao negócio e, principalmente, adaptar a arquitetura tecnológica existente para extrair maior valor. Já o prestador terá o objetivo de se integrar, o máximo possível, com os recursos providos pela empresa. Quem ganha mesmo é o cliente, que poderá usufruir de um serviço mais rápido e eficiente, do atendimento à conclusão do suporte.



(*) Jorge Cordenonsi - CIO da Europ Assistance Brasil. É especialista em alinhamento estratégico de TI, arquitetura de sistemas e gestão de TI. Atualmente, ele está envolvido em projetos de transformação digital. Possui formação em Análise de Sistemas, Mestrado em Informática e Doutorado em Administração de Empresas.

Sancor Seguros chega ao sexto ano no Brasil com crescimento e expansão de mercados



Nova filial em Curitiba marca expansão da companhia no Brasil

Foco na proximidade com corretores e investimento em tecnologia são parte da receita da seguradora

A Sancor Seguros chega ao sexto ano de atuação no Brasil com acentuado crescimento e expansão de suas operações para outras regiões. No último ano a seguradora conseguiu registrar 23% de crescimento em seu faturamento perante 8,5 % da média do mercado segurador

de acordo estimativas prévias. Durante esse período destacaram-se os seguros de vida, que tiveram incremento de 75% em suas vendas.

A seguradora tem se destacado também no mercado de agrogócios, se consolidando nos últimos anos com aumento de 25% em relação ao período ante-

rior, número que já posiciona a companhia na terceira colocação desse ramo em todo o Brasil, e na vice-liderança no sul, região que comporta o maior mercado desse tipo de seguro no país, correspondendo a cerca de 40% de todo o setor no país.

Para alcançar tal crescimento e destaque no mercado de segu-

ros rurais, a Sancor Seguros tem investido em uma equipe totalmente dedicada a esse ramo, com equipes comerciais e operacionais próprias e conscientes das necessidades do agronegócio brasileiro. Outro ponto chave da estratégia da seguradora no ramo de seguros rurais foi o estabelecimento de parcerias com cooperativas agroindustriais, o que reflete parte da origem na Argentina da Sancor Seguros como uma cooperativa.

O diretor-geral da Sancor Seguros, Leandro Poretti, ressalta esse aspecto cooperativista da companhia e como as parcerias comerciais contribuem para o rápido crescimento da companhia. “Para alcançar esses números, além de muito trabalho tivemos também o apoio de grandes parceiros comerciais que nos auxiliaram a lidar com o mercado brasileiro e sua dinâmica econômica própria. O Brasil também é um mercado maior, o que apresenta maiores desafios, mas por outro lado, oferece também maiores oportunidades”, pontua Poretti.

A companhia também busca manter um relacionamento próximo aos seus corretores, e por isso tem adotado uma estratégia

ponderada em sua expansão pelo país, com o intuito de garantir a devida atenção aos seus parceiros de venda. No ano passado a seguradora inaugurou a nova filial em Curitiba, e iniciou sua expansão rumo ao Mato Grosso do Sul e interior de São Paulo.

O investimento em tecnologia tem sido outro pilar da estratégia da Sancor Seguros. No último ano a seguradora deu início às operações da sua nova plataforma para gerenciamento de seguros de automóveis, projeto que segue em período de estabilização de suas funcionalidades. Outro projeto recente que também já está disponível é o token de sinistros que permite o próprio segurado fazer a gestão integral do sinistro, desde o envio de fotos do bem danificado, podendo também autorizar o conserto do veículo e tendo a possibilidade de liberação imediata do carro reserva.

A Sancor Seguros tem apostado também em novos produtos. Em 2018 a seguradora lançou uma novidade: o Pet Assist. A cobertura faz parte do seguro Residencial e oferece assistência para animais de estimação. Já em 2019 a seguradora lançou seu próprio seguro Viagem. Em ja-

neiro as operações foram iniciadas por meio da Affinity Seguro Viagem, e em fevereiro será a vez de iniciar o trabalho em conjunto com a Global Travel Assistance (GTA). As duas empresas respondem por cerca de 40% do mercado do segmento de seguros para viagem.

A companhia tem se destacado, ainda que jovem no mercado brasileiro. A operação da Sancor Seguros no Brasil inicia 2019 sendo responsável por mais da metade do faturamento do Grupo Sancor Seguros no exterior. E recentemente, a seguradora foi classificada entre as 500 maiores empresas do Sul do Brasil, saltando mais de 100 posições de 2017 a 2018, aproximando-se assim das 100 maiores empresas da região.

O diretor-geral da Sancor Seguros comenta que há muitos desafios a serem enfrentados no ano que se inicia. “Continuaremos com um dedicado trabalho voltado ao atendimento e acompanhamento dos nossos corretores, e implementando melhorias técnicas no Portal do Corretor para assim facilitar cada vez mais a rotina de trabalho dos nossos grandes parceiros”, finaliza Poretti.



O Sistema de Saúde no Brasil oferece lições importantes para todos

(*) Robert Pearl

Recentemente estive no Brasil para participar do 4º Fórum da Saúde Suplementar, no Rio de Janeiro, Brasil, com foco no “Desafio da Eficiência em Saúde” em todo o mundo. Na abertura do evento, a presidente da FenaSaúde, Solange Beatriz, enfatizou a magnitude dos desafios que a saúde do Brasil enfrenta, em grande parte como resultado de uma recessão que causou a saída de 3 milhões dos 55 milhões de beneficiários de planos de saúde no país.

Entretanto, existem diferenças importantes na abordagem de cada nação aos problemas. Por exemplo, uma coisa particularmente se destacou para mim: vi a participação de CEOs das empresas de seguros e lideranças médicas, mas também algumas autoridades do alto escalão do Governo. Eu não acredito que tenha visto essa magnitude de parceria público-privada nos Estados Unidos, mas recomendo que nosso país siga essa liderança do Brasil.

Durante toda a conferência, ouvi atentamente os notórios especialistas no palco. Em minhas análises, concentrei-me nos desafios da saúde que são enfrentados por nações ao redor do mundo. Elas incluem: um rápido envelhecimento da população, a expansão das doenças crônicas e o aumento dos custos médicos - geralmente crescendo muito mais rápido que o PIB.

Tal é o caso no Brasil, onde o sistema público é incapaz de acompanhar as necessidades de saúde de sua população e o governo é incapaz de financiar a lacuna. Apesar desse desafio, acredito que o Brasil poderia ser um modelo para o futuro da saúde por meio da ruptura tradicional.

Como os Estados Unidos, o Brasil é um país de grandes extensões. Portanto, é impossível fornecer atendimento médico de alto padrão em todas as regiões. Para isso, tecnologias como vídeo e cuidados digitais poderiam melhorar muito o acesso da nação ao atendimento, reduzindo os custos.

Além disso, embora a qualidade dos cuidados médicos prestados por meio dos planos suplementares privados seja excelente, os custos permanecem problemáticos para empresas e famílias. Nos segmentos em

que houve regulação de preços, os planos de saúde estão buscando abordagens inovadoras para a prestação de cuidados. Encorajei tanto o setor privado quanto o público a abraçar as mudanças e juntos avançar.

No final do dia, participei de um painel de discussão com representantes da Academia, hospitais, planos de saúde e lideranças médicas. Nosso assunto: O que precisa acontecer a seguir?

Fui questionado sobre o que eu faria se eu fosse responsável pela saúde da população brasileira. Eu disse que encorajaria a formação de organizações de saúde integradas, cada uma atendendo pelo menos com 50.000 beneficiários. Elas seriam pagas pelo sistema de atendimento seguindo o modelo capitation (número de pacientes atendidos). Também seriam conectadas por meio de um EHR (prontuário eletrônico de saúde) comum e abrangente. E ofereceriam aos pacientes uma variedade de maneiras de obter assistência médica virtual sem custo adicional.

Em minhas observações finais, incentivei a FenaSaúde, o governo e todos os líderes, na plateia, a marcar a data 22 de outubro de 2018 e iniciar a contagem regressiva que termina daqui a cinco anos.

Imagine o que aconteceria, eu disse, se todos prometessem interromper os pagamentos a qualquer médico ou hospital que falhasse nessa data para atender às suas demandas por qualidade, acesso e acessibilidade. Evidentemente, fiquei surpreso com os aplausos que seguiram a essa recomendação.

Eu espero acompanhar de perto o sucesso do Brasil no futuro.



(*) Robert Pearl é professor de Medicina e Administração em Saúde da Universidade de Stanford, colunista da Revista Forbes, autor do livro 'Mistreated: Why we think we're getting good healthcare and why we're usually wrong' e ex-CEO da Kaiser Permanente.

1º CONGRECOR: pacotes já estão disponíveis

O 1º Congresso Regional Centro-Oeste e Minas dos Corretores de Seguros (CONGRECOR) será realizado em Uberlândia (MG) nos dias 2 e 3 de maio de 2019. O 1º CONGRECOR terá como tema central “Inovação, Oportunidades e Negócios”. A programação prevê a realização de painéis sobre inovação e desafios do mercado de seguros, oportunidades regionais no segmento e apresentação de cases de sucesso. Realização de sorteios, show artístico e feira de negócios completam a programação, pensada coletivamente pelos cinco Sincor’s (DF, GO, MG, MS, MT) de modo a con-

templar as expectativas de todos os participantes. “Convidamos a todos os corretores de seguros do Centro-Oeste e Minas a já providenciarem suas inscrições. Teremos, sem dúvida, dois dias de muita troca de experiência e de compartilhamento de boas ideias para colocarmos em prática em nossas corretoras. O Centro-Oeste e Minas representam muito para o mercado de seguros brasileiro e é isso que vamos mostrar no 1º CONGRECOR”, destaca Maria Filomena Branquinho, presidente do Sincor de Minas Gerais, estado sede da primeira edição do congresso.

Paulo Valle é nomeado subsecretário da Previdência

Paulo Fontoura Valle, ex-presidente da Brasilprev foi nomeado para ser o subsecretário de Previdência Complementar, responsável pela formulação e acompanhamento das políticas e diretrizes da previdência complementar aberta e fechada e programas individuais de aposentadoria. Atualmente Valle é membro do Comitê de Auditoria do IRB Brasil RE.



O maior treinamento de Mídias Sociais do Brasil chega até você!
Tenha o Mercado de Seguros na sua mão.

insightsdigital

SUA OPORTUNIDADE DE APRENDER MARKETING DIGITAL
VOLTADO AO MERCADO DE SEGUROS

FALE CONOSCO OU SOLICITE INSCRIÇÕES: (11) 3884.5966 - E-Mail: contatos@viapixel.com.br

Susep cria fórum para esclarecer dúvidas dos corretores

No final de novembro, o CVG-SP elegeu em Assembleia Geral Ordinária a nova diretoria para os dois próximos anos. A chapa única, nomeada por aclamação, trouxe a reeleição de Silas Kasahaya.

Para o presidente, as perspectivas são positivas. “Estamos montando um planejamento forte. O CVG-SP sempre participou muito ativamente das discussões de mudanças e

novidades que o mercado de seguros traz. Nesse novo cenário presidencial do nosso país, a tendência é que Seguro de Pessoas aumente”, afirma. Com a proposta de manter alinhada a entidade ao cenário do mercado segurador, Silas acredita que os últimos dois anos foram bem-sucedidos e os próximos também serão. “Estou feliz por mais esse processo, mas teremos grandes desafios”, conclui.



Recadastramento dos corretores

O Ibracor informa que o recadastramento para as sociedades corretoras começará no dia 1º de julho e prosseguirá até 31 de dezembro de 2019, conforme a Circular 584/19 da Susep, publicada no Diário Oficial da União. Assim como no recadastramento da pessoa física, o Ibracor participará do processo da pré-análise das solicitações geradas no sítio eletrônico da Susep, na rede mundial de computadores, na qual serão informados seus dados cadastrais, de seus prepostos e filiais, e anexados os documentos digitalizados, no formato PDF, exigidos pela Circular 510/15. Para mais informações, a autorreguladora orienta os corretores de seguros a consultarem as Circulares 552/17, 558/17 / e 567/18.

CCS-RJ viabiliza participação dos corretores do Rio no 21º Congresso Brasileiro

O Clube dos Corretores de Seguros do Rio de Janeiro (CCS-RJ) preparou uma promoção para os corretores fluminenses participarem do 21º Congresso Brasileiro de Corretores de Seguros, que será de 10 e 12 de outubro deste ano, em Salvador, na Bahia. Os corretores que ainda não são associados terão a chance de se filiar ao Clube e participar do evento com desconto na inscrição. A ideia é oferecer as mesmas condições oferecidas pelos Sindicatos regionais, já que os corretores do estado do Rio de Janeiro não têm acesso a este benefício. Os interessados em se associar ao CCS-

RJ para fazer jus ao desconto na inscrição para o Congresso devem enviar um e-mail para secretaria@ccsrj.com.br. Para garantir o benefício, é necessário associar-se ao Clube por no mínimo quatro meses.



Encontro de resseguro tem inscrições abertas

Já estão abertas as inscrições para o 8º Encontro de Resseguro do Rio de Janeiro, que será realizado nos dias 8 e 9 de abril de 2019, no Windsor Convention & Expo Center, na Barra da Tijuca. Já tradicional no setor, o evento é resultado da parceria entre a CNseg e a Federação Nacional das Empresas de Resseguros (Fenaber) na organização e conta também com apoio da Escola Nacional de Seguros. O encontro vai reunir profissionais do setor, acadêmicos, juristas e supervisores, entre outros, para discutir os desafios na atuação de seguradoras e resseguradoras. Avaliar com maior precisão as incerte-



Márcio Coriolano durante evento de 2018

zas, ajustar produtos, coberturas e preços, além de estabelecer controles e políticas adequadas de subscrição de riscos, s&ati lde;o medidas imprescindíveis dentro de um planejamento empresarial sustentável.

Aconseg-RJ cria Universidade Corporativa

Para contribuir na qualificação dos profissionais de seguros com temas atuais e fazer a diferença na sua rotina de trabalho, a Associação das Empresas de Assessoria e Consultoria de Seguros do Estado do Rio de Janeiro acaba de criar a Universidade Corporativa Aconseg-RJ. Em parceria com o Instituto de Desenvolvimento Organizacional e Humano (IndoRH), a organização trará ao mercado de seguros uma série de cursos, presenciais e on-line, para corretores e outros profissionais que atuam ou desejam atuar no setor. “Vamos trabalhar de forma estratégica para o desenvolvimento da educação dos funcionários das Assessorias e das corretoras, preparando-os para um cenário cada dia mais dinâmico, competitivo e tecnológico”, garante o presidente da Aconseg-RJ, Luiz Philipe Baeta Neves, que será o reitor da nova Universidade. Os cursos que já estão com inscrições abertas são: Introdução ao Mercado de Seguros para Iniciantes, Básico de Seguros, Seguro Saúde Complementar, Seguro de Vida, Acidentes Pessoais, Seguro de Automóvel, Liderança e Gestão de Equipes, Gestão de Corretores de Seguros e Português Comercial – Redação Comercial. As matrículas podem ser realizadas diretamente pelo site: <https://www.universidadeaconseg.com/>.



ANS e CADE firmam acordo de cooperação técnica



A Agência Nacional de Saúde (ANS) e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) firmaram um Acordo de Cooperação Técnica para aperfeiçoar a atuação das autarquias no monitoramento da concentração do mercado de planos de saúde e, desta forma, propiciar uma melhor defesa da concorrência no setor. No acordo, que tem duração prevista de cinco anos, o Conselho e a Agência se comprometem a compartilhar informações, bancos de dados, relatórios, diagnósticos e estatísticas, além de pareceres

técnicos e resultados de estudos e pesquisas elaborado pelas entidades. A troca de informações, contudo, só poderá envolver documentos que não são confidenciais ou sigilosos e que não comprometam ou prejudiquem atos e procedimentos de competência das respectivas autarquias. A cooperação propõe também a capacitação de técnicos por meio de eventos promovidos bilateralmente e intercâmbio de servidores para a produção conjunta de estudos e pesquisas, entre outras iniciativas.

Sincor-PR inicia projeto “Trocando Ideias”



O Sincor-PR deu início a um projeto, denominado Trocando Ideias. O objetivo é ouvir uma série de profissionais, em especial do ramo de seguros, com a finalidade de buscar soluções para necessidades do setor. O presidente Wilson Pereira (foto) destaca que uma das vantagens do projeto é possibilitar que pessoas exponham seus pensamentos, pontos de vistas e, ao final, a troca de ideias resulte em algo positivo, que possa ser implantado para o bem comum dos Corretores de Seguros. Segundo ele, a troca de ideias estimula a criatividade, desenvolve o senso de equipe e aguça o senso de colaboração dos participantes.

Quiver EB

A solução completa para operacionalização de benefícios.

Tenha mais produtividade e proximidade com o cliente através de uma plataforma de última geração, perfeita para corretoras que trabalham com benefícios empresariais.

- **Portais de acesso:**

para corretor, RH e beneficiário.

- Conexão com o beneficiário;

- Ampliação de eficiência;

- **Gestão de diversos benefícios:** saúde, odonto, vida, VR, VA, VT, entre outros;

- Tratamento de demandas on-line;

- Aumento de vendas e receita de cross-selling e up-selling com worksites.



agora são:

Quiver

(use o celular)



Acesse e
conheça mais

SP: Av. Angélica, 927 - 6º andar | São Paulo
PR: Rua Mato Grosso, 26 | Ponta Grossa

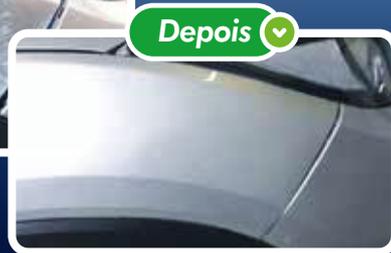
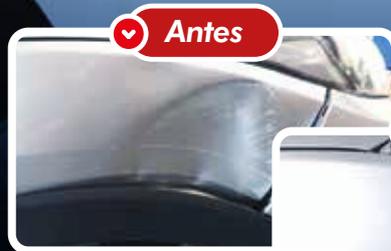
☎ Atendimento Nacional: 4062.0660 (ramal: 2324)
☎ São Paulo: +55 11 3664.2040

✉ comercial@quiver.net.br
🌐 quiver.net.br



SRA Plus

Melhora a pintura, disfarça os arranhões + martelinho para pequenos amassados



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.