ANO XXIII- EDIÇÃO 239

REVISTA

seguro total

INOVAÇÃO - SEGUROS - SAÚDE SUPLEMENTAR - PREVIDÊNCIA - CAPITALIZAÇÃO - TECNOLOGIA

CÉU DE BRIGADEIRO PARA O SEGURO-VIAGEM

Produto conquista o desejo dos brasileiros

MAGNEXT 2024

Helder Molina (foto) foi o anfitrião de um dos maiores eventos do mercado

PROTEÇÃO

Saiba o que é preciso para contratar seguro de vida para menores de 14 anos

PANORAMA

Previsões sobre a evolução da indústria de assistências 24 horas

seguro total

Eventos 2024

Mulheres Gestoras - Março

Evento realizado no mês da mulher, com homenagens para as executivas que estão na linha de frente das principais empresas do mercado de seguros.

Consefar - Maio

O Congresso de Segurança para Produtos Farmacêuticos é um dos principais eventos de gerenciamento de riscos nos transportes e cargas do calendário segurador.

Jornada do Seguro - Setembro

A Jornada do Seguro reúne a elite do mercado segurador para promover o debate e a troca de conhecimento nos painéis, gerando discussões entre os participantes e o público presente no evento, e se firmou como um dos principais eventos do setor.

Troféu Gaivota de Ouro - Novembro

Com mais de 20 edições, a premiação mais tradicional do mercado segurador foi e continua sendo um sucesso, premiando as principais personalidades do setor, e contando com a presença dos maiores veículos de mídia e seguradoras.

francisco@revistasegurototal.com.br 11 97959-1395

Instrumento que garante uma viagem tranquila está em ascensão

Há determinadas épocas do ano que o seguro se evidencia como a melhoria alternativa para o brasileiro se precaver ante a imprevistos. Os meses de janeiro e fevereiro são especialmente reservados para viagens de férias ou a passeios prolongados. **Seguro Total** publica matéria de capa sobre um instrumento que vem ganhando cada vez mais adesão para consumidores que querem conhecer o Brasil e o mundo: o seguro-viagem. É um produto que cresce a olhos vistos no mercado.

A reportagem de **ST** esteve presente na inauguração da nova sede da Universal Assistance Brasil para destacar o papel de um grande player e sua atuação no segmento. O CEO Maurício Amaral (à dir., na foto) revelou aos presentes: a empresa irá investir este ano em novos produtos para os viajantes e, portanto, conquistar espaço no mercado B2B e B2C. "Ter uma relação mais próxima com o trade é importante", complementou o executivo. Na foto, à esq. o diretor de Marketing Danilo Godoy.

Na matéria de capa, há uma espécie de radiografia do seguro-viagem. Os números são incontestáveis. Segundo dados recentes da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), entre janeiro e agosto de 2023, a demanda por seguro-viagem cresceu, comparada ao desempenho do mesmo período de 2022. A procura pelo produto saltou de R$ 525,7 milhões para R$ 556,4 milhões, ou seja, uma variação de 5,8%. O montante de pagamentos subiu de R$ 224,6 milhões para R$ 371,6 milhões.

E mais na edição 239: a convite da MAG Seguros, a reportagem esteve no Rio de Janeiro para cobrir o tradicional MAGNEXT 2024. Cerca de duas mil pessoas participaram do evento e assistiram ao Congresso Potencialize, o Magday, a Convenção Comercial e Marketing da empresa, e do Galo de Ouro, considerado maior evento de premiação do mercado segurador. Em 2024, a MAG completou 189 anos de existência.

Como sempre, **Seguro Total** brinda os leitores com um conteúdo de excelência. Entre outros temas, entrevista com o advogado, especialista e polêmico Walter Polido sobre o PLC 29/2017, que estabelece diretrizes para a efetivação do Contrato de Seguros, como funciona o seguro de vida para crianças e de que forma o seguro residencial vai ocupando espaço no mercado brasileiro.

Boa Leitura!

REVISTA
seguro total

ANO 23 | EDIÇÃO 239 | PUBLICAÇÃO MENSAL
REVISTASEGUROTOTAL.COM.BR

Av. Professor Alfonso Bovero, 468 - São Paulo (SP)
CEP: 01254-000 - Telefone: 11 - 97959-1395

Editor

José Francisco Filho (MTB-33.063)
francisco@revistasegurototal.com.br

Departamento Comercial

Francisco
francisco@revistasegurototal.com.br

Redação, Design e Tecnologia

Texto Final – Serviços de Imprensa
E-mail: imprensasp2022@outlook.com

Cleber Francisco
cleber@revistasegurototal.com.br

André Takeda
takeda@revistasegurototal.com.br

Social media
Rafael Miera
rafael@revistasegurototal.com.br

SIGA NAS REDES
@RSEGUROTOTAL
OU ESCANEIE O
QR CODE ABAIXO
COM A CÂMERA DO
SEU CELULAR:

sumário

5 Tecnologia
IA e ChatGPT: combate implacável à fraude

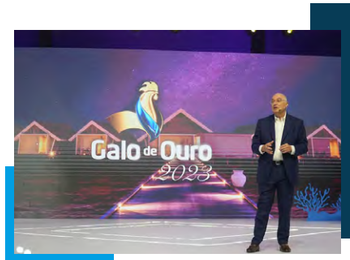
6 Bate-papo seguro
Entrevista com o advogado e especialista Walter Polido

14 Energia renovável
Conheça os maiores inversores solares do país em 2023

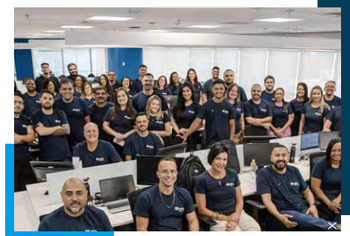
20 Mercado
Preço do seguro auto cai para mulheres

21 Panorama
Previsões sobre a evolução das assistências 24 horas

23 23 Raios-X
Reflexões de Andoni Hernandez, CEO da Howden



8 MAGNEXT 2024
Caminho pavimentado para o bicentenário



10 Capa
Universal Assistance promete inovar no seguro-viagem

16 Proteção
Crianças podem ter seguro de vida?

IA e ChatGPT: COMBATE IMPLACÁVEL À FRAUDE

É fato indiscutível que o setor de seguros tem um papel fundamental na economia brasileira. Os inúmeros produtos de proteção movimentam bilhões de reais, responsáveis por salvaguardar operações e vidas – elementos fundamentais para girar a economia. Somente em 2022 esta indústria movimentou R$ 355 bilhões em prêmios diretos, segundo dados do estudo Tendências na Indústria de Seguros, da Consultoria Accenture. Com a relevância do setor, cada vez mais as inovações são necessárias, assim a tecnologia toma espaço, incluindo a utilização de inteligência artificial (IA).

O setor é impactado por muitos fatores econômicos e sociais, o que o torna vulnerável em épocas instáveis, o que aconteceu, por exemplo, durante a pandemia nos últimos anos. Em períodos de crise, essa indústria sofre com tendências de recessão, inflação, conflitos políticos, entre outros fatores. Com isso, apostar na inovação e na tecnologia é imprescindível para manter o setor em evolução. Algumas tendências do setor já estão se destacando, mantendo operações de seguradoras e crescendo no mercado.

As atuais tendências na área de seguros abrangem a democratização dos produtos, saindo de uma concepção elitizada para atender diferentes perfis de consumidores. Uma outra tendência em escala global são as políticas de ESG (environmental, social and governance). A implantação de processos sustentáveis na cadeia de uso e nos produtos de seguros consolida a concretização de negócios. E uma terceira tendência aponta para a utilização de inteligência artificial (IA). É uma ferramenta tecnológica que vem amadurecendo e potencializa o setor.

Uso do ChatGPT

A inteligência artificial é uma oportunidade para o incremento de diferentes frentes na indústria de seguros. No contexto tecnológico, o uso do ChatGPT, inteligência artificial generativa, que tem sido importante em outros segmentos, é uma ferramenta que contribui para o combate de fraudes, atendimento do cliente, facilitação e promoção de processos.

A fraude em seguros ainda é algo recorrente no setor. Somente na América Latina, em 2022, houve uma perda de cerca de US$ 50 bilhões, segundo análise da Federação Interamericana de Empresas e Seguros (Fides). Neste cenário, o ChatGPT contribui com processos de combate ao ilícito. Essa IA pode analisar um grande volume de dados e com mais precisão que outros métodos de análise. Além do mais, ele identifica padrões e comportamentos, utilizado para avaliar as práticas deste golpe.

Alguns processos de combate à fraude que podem se beneficiar do ChatGPT são os seguintes:

1 – Validação de identidade: deve-se verificar dados cadastrais e biométricos relacionados. Devido ao grande volume de dados de clientes e necessidade de precisão, a IA pode ser mais efetiva que o trabalho humano no momento de ler as informações de clientes e detectar falsos dados;

2 – Detecção de sinistros forjados: é muito comum os segurados forjarem sinistros. Nesse caso, o ChatGPT pode analisar as informações do caso e comparar com dados de históricos reais e de fraudes. Essa comparação possibilita pontuar as chances de verdade ou falsidade da reivindicação do seguro.

3 – Identificação de sinistros 'exagerados': o aprendizado de máquina pode fazer um exame preditivo e mapear informações comuns em casos de anomalias e fraudes. Com isso, quando um segurado exagera na apresentação do sinistro, é possível detectar esse tipo de fraude, que é bem comum no mercado.

VOLTAR AO SUMÁRIO

Perigo de retrocesso no mercado de grandes riscos

Ele é conhecido por suas firmes posições – alguns até o consideram polêmico. O advogado e diretor da Conhecer Seguros, Walter Polido, concedeu entrevista exclusiva à **Revista Seguro Total** e comentou sobre o atual cenário do seguro de grandes riscos e a legislação. Ele elogiou a flexibilização regulatória promovida a partir do final de 2020 ante o engessamento do setor promovido pelo órgão estatal. Mas criticou o PLC 29/2017 (estabelece diretrizes para a efetivação do Contrato de Seguros). "Este projeto traz elementos configuradores de completo retrocesso e com perspectiva de um momento que não contribuiu para o bem do mercado, para a transparência e a objetividade das condições contratuais dos diferentes tipos de seguros", ressaltou. Polido é também consultor, parecista, professor, árbitro em seguros e resseguros e escritor.

Revista Seguro Total – Em sua opinião, quais são as perspectivas de avanço, até sob o ponto de vista regulatório, do mercado de seguros de grandes riscos para 2024?

Walter Polido – A flexibilização regulatória ocorrida desde o final de 2020 e no sentido de liberar as seguradoras para a confecção dos seus próprios produtos de seguros, em todos os ramos, sem qualquer viés de "padronização estatal" foi, sem dúvida, um dos maiores marcos históricos extremamente impactantes e cujos reflexos ainda não foram totalmente manifestados. Necessário destacar que sempre existiu no nosso mercado de seguros o direcionamento estatal nessa área, desde a criação do IRB, em 1939, cuja condução não produziu excelência em nenhum ramo de seguro. Qualquer retórica saudosista a este respeito, precisa sofrer uma análise cuidadosa, sendo que a sociedade, os valores, os interesses e o Direito evoluem, não comportando retrocessos.

ST – Neste cenário que o senhor desenhou há as consequências geradas pela ação monopolista do Estado?

WP – As condições contratuais, antes elaboradas e impostas pelo ressegurador monopolista (1939-2007) e depois pela Susep (2008-2020), congelaram a inteligência dos produtos, deixando de evoluir como aconteceu em outros mercados maduros, mesmo em países não desenvolvidos como o Brasil, assim como Colômbia e Chile, só para ficarmos na América Latina. Os consumidores de seguros brasileiros ainda não têm acesso ao melhor standard de produtos securitários encontrados nos mercados internacionais, mesmo as empresas multinacionais que operam no país, cujo cenário não é bom para nenhuma das partes envolvidas: segurados; seguradoras; corretores de seguros; resseguradores; reguladores de sinistros; advogados do setor.

VOLTAR AO SUMÁRIO

Bate-papo seguro

ST – E sobre, efetivamente, o mercado de grandes riscos?

WP – No tocante aos "grandes riscos", conforme a regulamentação feita pela Resolução CNSP nº 407/2021, o órgão regulador completou o círculo iniciado pela Circular Susep 22, de 30 de outubro de 1987 (que na ocasião acabou liberando o mercado para a confecção das tarifas até então únicas e também estatizadas) e a desmonopolização do resseguro ocorrida com a promulgação da Lei Complementar n.º 126/2007. Existia um gap nessa regulamentação, agora completada e que colocou o mercado de seguros brasileiro no século 21, ainda que tardiamente. Impressiona o fato de as prerrogativas das partes quanto ao estabelecimento, por livre pacto, das condições contratuais dos grandes riscos ainda não terem alcançado a proporção que se imaginou que aconteceria, tão logo as amarras deixassem de existir. As apólices de Riscos Operacionais, Riscos Nomeados, Responsabilidade Civil Geral, Lucros Cessantes e outras têm sido renovadas, desde o ano de 2021, quando entrou em vigor a liberdade concedida pela Resolução CNSP 407/21, nas mesmas bases de sempre, cujos clausulados são antiquados, obsoletos, desatualizados e complexos a ponto de sempre conflitarem quando os sinistros vultosos acontecem e, não raras vezes, são judicializados, qual um "custo-Brasil" do qual não se consegue desvencilhar completamente.

ST – O mercado tem agido de forma passiva quanto às consequências desta resolução?

WP – Sim. Causa perplexidade o fato de os segurados aceitarem esta situação passivamente, assim como os corretores de seguros, principalmente as grandes empresas internacionais que conhecem a realidade de outros mercados. São conhecidas as dificuldades burocráticas encontradas na internalização de indenizações de sinistros através das apólices master mundiais, justamente quando elas entram no jogo para proverem as empresas locais em face das deficiências das suas apólices primárias, contratadas em bases rudimentares e desatualizadas no Brasil. Para as grandes empresas brasileiras multinacionais, a situação é ainda mais alarmante e complexa, uma vez que as apólices master brasileiras são, invariavelmente, inferiores em termos de textos de coberturas, em face das apólices primárias contratadas pelas subsidiárias no exterior. Não bastasse a demora na tomada de posição contra os modelos ultrapassados de textos de coberturas dos grandes riscos, outros elementos convergem para piorar o cenário: a ADI (Ação Direta de Inconstitucionalidade) nº 7.074 visando à revogação da Resolução CNSP 407/21 e o PLC 29/2017, que também traz elementos configuradores de completo retrocesso e com perspectiva de um momento que não contribuiu para o bem do mercado, para a transparência e a objetividade das condições contratuais dos diferentes tipos de seguros.

ST – Há um alerta a ser feito quanto aos efeitos do PLC 29/2017...

WP – Todas as mazelas conhecidas em razão dos modelos padronizados de textos de coberturas foram construídas e produzidas durante a condução firme do Estado na elaboração dos clausulados (1939-2020). Este fato deve ser alardeado, com destaque, pois a realidade repousa justamente neste ponto. A narrativa a respeito da pretensa proteção dos consumidores através do PLC 29/17 é equivocada neste aspecto, sendo acolhida apenas por quem não conhece o mercado de seguros nacional, a sua história e as suas reais necessidades de melhorias em prol dos segurados. Jamais a condução estatal em área que sequer é de sua competência interferir promoverá desenvolvimento, se comparada à liberdade de atuação, assim como acontece nos maiores mercados de seguros do mundo. Qualquer retrocesso no tocante à flexibilização das condições contratuais de seguros, promovida pela Susep, deve ser combatido, veementemente.

ST – Ha uma informação de bastidores de que em 24 de agosto último foi constituída no Senado a Comissão de Juristas que irá analisar e propor o anteprojeto para a Reforma da Lei 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro). Nesse caso, o capítulo XV do Contrato de Seguro poderia ser incluído na Comissão, o que tornará sem efeito a tramitação do PLC 29/17. Se for efetivada essa sequência de acontecimentos, quais seriam os resultados práticos para este mercado?

WP - Desconheço se há confirmação oficial a respeito da possibilidade de a Comissão de Juristas do Senado, que estuda a reforma do Código Civil de 2002, incluir também o Capítulo XV - Do Seguro. Se de fato isso acontecer, o PLC 29/17 perderia, em princípio, a sua razão de ser, até porque não teria sentido prático e lógico o Congresso Nacional discutir o mesmo tema sobre a perspectiva de dois instrumentos legais diferentes. Se acontecer, também seria difícil antecipar possíveis resultados, mesmo porque a matéria "seguros", lamentavelmente, ainda não tem destaque político e sequer apelo social. Diante dos diferentes pontos negativos que o PLC 29/17 original ainda traz no seu texto, imaginar que a Comissão de Juristas poderá simplesmente ignorar todos eles, rediscutindo o tema de forma muito mais ampla, traz um alento, mas não há como antever o possível resultado prático disso.

ST – Nesse caso, em sua análise, qual seria o melhor cenário?

WP - Efetivamente, o melhor cenário seria, em minha opinião, o PLC 29/17 não seguir e ser novamente "engavetado", tampouco a Comissão de Reforma do Código Civil analisar o Capítulo XV, deixando o texto atual como se encontra. O ordenamento vigente está de bom tamanho para a continuidade das operações de seguros privados no país. A judicialização acentuada dos contratos de seguros no Brasil não se dá por deficiências do ordenamento jurídico e sim pela inconsistência das condições contratuais das apólices, assim como pela falta de subscrição técnica adequada. O mercado de seguros precisa, verdadeiramente, utilizar as prerrogativas da flexibilização regulatória no tocante à atualização das condições contratuais dos diferentes tipos de seguros. Essa medida, se for tomada efetivamente, deve ser empreendida de maneira incontestável e urgente, apresenta maior possibilidade de renovação e de desenvolvimento do mercado de seguros nacional em prol dos interesses dos segurados, do que uma nova lei de seguros.

VOLTAR AO SUMÁRIO

Premiação do Galo de Ouro reuniu os campeões de vendas de várias partes do país

CAMINHO PAVIMENTADO para o bicentenário

Com quase dois séculos de história, seguradora é a mais longeva do mercado nacional

Comemoração do 189º aniversário em grande estilo. E não poderia ser diferente. Ao longo de quase dois séculos, a MAG Seguros trilha uma jornada de sucesso, inovando no mix de produtos das áreas de vida e previdência. Um dos maiores objetivos da companhia é aproximar o planejamento futuro ao presente, ao criar uma cultura de prevenção na vida das pessoas, conectando uma apólice de seguro ao dia a dia das famílias brasileiras. Com esse espírito que norteia a sua jornada, a empresa realizou mais uma edição do MAGNEXT 2024, no Rio de Janeiro. Cerca de duas mil pessoas participaram do evento.

Para o CEO da MAG Seguros, Helder Molina, completar 189 anos possui um significado de evolução no tempo, adaptando-se às mudanças do cenário nacional. A seguradora está sempre focada no cuidado à vida humana – o seu principal valor. “É essa a filosofia que continuaremos em 2024, buscando inovar cada vez mais, seja com novos produtos, serviços ou melhorando processos que humanizam o atendimento ao cliente”, afirmou Molina.

VOLTAR AO SUMÁRIO

Os números da companhia são impressionantes: hoje, contabiliza mais de 6 milhões de vidas seguradas, capital segurado superior a R$ 875 bilhões, reúne cerca de 800 parceiros de negócio e mais de 6 mil corretores parceiros. Além disso, em 2023, a companhia foi reconhecida como um dos melhores locais para se trabalhar, segundo o Great Place to Work, e conquistou diversos prêmios, sobretudo ligados à inovação e tecnologia, referendados por importantes instituições de renome internacional.

Grandes passagens marcam a história da MAG Seguros. A seguradora acompanhou os principais momentos políticos, econômicos e sociais do país. A MAG foi responsável pelo pagamento da pensão mais longa da história da previdência brasileira, e já teve em sua carteira de clientes ícones como Benjamin Constant, Marquês de Sapucaí, Marquesa de Santos e Duque de Caxias.

Na programação do MAGNEXT 2024, o Congresso Potencialize apresentou o tema “Construindo Futuros: Resiliência, Inovação e Longevidade nos Negócios e na Vida”. O Congresso abordou tópicos como motivação, empreendedorismo, geopolítica, tendências e longevidade. Nomes como Zico, ex-jogador do Flamengo e da Seleção Brasileira; Caito Maia, fundador da Chilli Beans; Leo Farah, especialista em Gestão de Desastres pela Unesco; e Oliver Stuenkel, analista político formado em Harvard e colunista do jornal Estado de S. Paulo, além dos principais executivos da MAG, participaram de uma animada e produtiva troca de ideias.

“O congresso promoveu, além do networking, diversas trocas de experiências capazes de gerar insights extremamente valiosos aos participantes”, ressaltou Marcio Batistuti, diretor comercial da MAG Seguros. O Potencialize teve a apresentação do youtuber Murilo Gun e de Patrícia Campos, diretora de Gente e Gestão da MAG Seguros. Além do Potencialize, o MAGNEXT exibiu uma agenda voltada aos seus colaboradores, como o Magday, a Convenção Comercial e Marketing da empresa e do Galo de Ouro, maior evento de premiação do mercado segurador.

Cumprimento de pai pra filho: Nilton Molina abraça Helder, com o sentimento do dever cumprido

Zico, entre Nilton e Helder: vivências do craque nas quatro linhas e suas experiências de vida

VOLTAR AO SUMÁRIO

SALTO DE QUALIDADE

PARA UM ANO PROMISSOR

Diretor de Marketing, Digital e Vendas Diretas para o Brasil, Danilo Godoy, e o CEO da Universal Assistance no Brasil, Maurício Amaral: empresa em expansão

A Universal Assistance pretende investir em lançamento de novos produtos para os consumidores no país e, portanto, conquistar espaço no mercado B2B e B2C

O seguro-viagem é produto com excelentes perspectivas de comercialização e deverá continuar crescendo em 2024. Neste segmento, algumas empresas despontam com notória expertise. Uma delas é a Universal Assistance Brasil, que recentemente inaugurou sua nova sede no bairro do Brooklin, em São Paulo. O ato reuniu o CEO da empresa no Brasil, Maurício Amaral, colaboradores e parceiros.

Segundo Amaral, a mudança da sede da empresa fornecedora de seguro-viagem no Brasil visa proporcionar mais conforto, por meio de uma estrutura moderna para os colaboradores, além de promover a sustentabilidade, principalmente com o aumento de dispositivos para o descarte correto dos resíduos sólidos e de reciclagem. “Nosso foco também será de se aproximar ainda mais dos nossos clientes, pois muitos estão instalados na região. Essa é uma das metas para o mercado brasileiro em 2024”, comentou.

Com relação às práticas sustentáveis, Amaral afirmou que o objetivo é reduzir o uso de papéis e plásticos dentro do escritório e orientar a equipe quanto à necessidade de separação do lixo. O CEO da Universal disse mais: a empresa investirá em lançamento de novos produtos para os consumidores no país e, portanto, conquistar espaço no mercado B2B e B2C. “Por isso, ter uma relação mais próxima com o trade é importante”, complementou. A Universal Assistance pretende crescer 30% em 2024 – segundo Amaral.

Durante os próximos meses a Universal planeja lançar diversos tipos de assistência para inovar o mercado. Os clientes serão brindados com uma novidade a cada mês. Os produtos e soluções não irão se resumir apenas na área médica. A entrega ao cliente terá o trinômio inovação, tecnologia e agilidade no atendimento. “Essa é uma meta que iremos implementar no mercado e ser um diferencial”, reforçou Maurício Amaral.

A Universal Assistance aposta num mix de produtos e soluções que venham a agregar valor no produto seguro-viagem porque o usuário terá à disposição coberturas além das tradicionais e que tragam mais conveniência

VOLTAR AO SUMÁRIO

Equipe de profissionais da empresa contribui para o sucesso da oferta de produtos e soluções ao viajante

ao viajante. Para o executivo, a empresa caminhará junto ao cliente em suas decisões e o atenderá não só no momento de uma eventual dificuldade durante o seu trajeto, mas em quaisquer outras situações.

Importância do canal de distribuição

O papel dos corretores de seguros na comercialização do seguro-viagem é estratégico. A Universal deve iniciar em breve sua campanha de vendas com vistas a chamar a atenção do parceiro para as possibilidades de sucesso do produto, ou seja, de acordo com Amaral, representar uma renda extra ao corretor. “É um seguro simples porque possui um bom carregamento comercial, variando de 15 a 20%, explicou.

Já o diretor de Marketing, Digital e Vendas Diretas para o Brasil, Danilo Godoy, disse que o profissional irá atuar num mercado plenamente aquecido e em plena expansão. Nos últimos doze meses, mais de 8 milhões de brasileiros viajaram pelo país e outros 2 milhões fizeram trajetos internacionais. Na sua visão este mercado é uma espécie de complemento ao seguro saúde regional.

Na análise do CEO da Universal, o produto irá atender os interesses de ampla gama de corretores, desde os grandes, muito bem estruturados no setor, até os pequenos porque, neste caso, além do seguro ser fácil de trabalho, podem auferir uma boa renda. “É um produto com bom apelo comercial, comparado a outros tipos de seguro. Daremos toda a assistência possível”, garantiu.

Cashless e ChatGPT

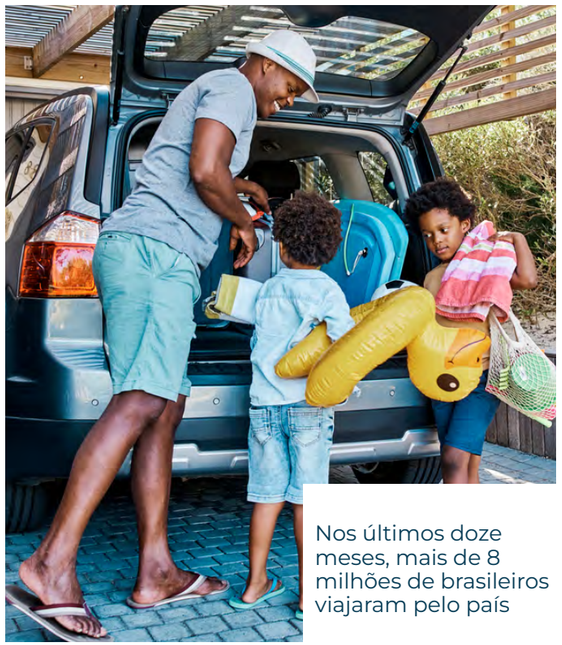
A rede de atendimento da Universal Assistance reúne em sua órbita mais de 1,3 milhão de prestadores. Um dos diferenciais neste processo é o sistema cashless. Trata-se de uma forma de pagamento sem contato físico que dispensa o uso de dinheiro em espécie, cheque ou mesmo cartões com chip ou tarja magnética. Nesse caso, o cliente não precisa pagar a conta in loco até porque, em face da extensão da rede credenciada da empresa, a gestão é feita em outro país, a Argentina.

Mais novidades foram anunciadas no encontro. Os produtos com a marca da Universal serão ligados à inteligência artificial. O sistema ChatGPT irá prever as necessidades dos clientes, com atendimento antes ou durante a viagem, segundo revelou Godoy. Ele disse ainda que outros produtos podem estar ligados ao sistema. Um deles seria um serviço de assistência para pets. “Nossa ideia é melhorar consideravelmente a experiência da viagem do consumidor”, ressaltou o diretor de Marketing.

Extensa rede de serviços

A Universal Assistance oferece há 40 anos assistência durante as viagens, líder em seguro-viagem internacional. A companhia está presente em mais de 178 países e pertence ao grupo Zurich, um dos maiores do mundo no segmento, fornecendo uma extensa rede de serviços de suporte para viagens com produtos adaptados às necessidades de cada turista. No Brasil, são mais de 3 mil agências e operadoras de turismo, espalhadas por 17 estados.

As coberturas incluem assistência médica, assistência jurídica, assistência em caso de cancelamento, assistência odontológica, cobertura de covid-19, teleassistência com atendimento 24 horas por videochamada, e cobertura de bagagem em casos de perda/extravio ou atraso. Possui um app completo com dicas úteis para as viagens e acesso às salas VIP em caso de voo atrasado.



Nos últimos doze meses, mais de 8 milhões de brasileiros viajaram pelo país

VOLTAR AO SUMÁRIO

PROTEÇÃO OBRIGATÓRIA

PARA DESBRAVAR O BRASIL E O MUNDO

Contratação do seguro-viagem deve ser feita somente com empresas especializadas no segmento, como seguradoras, agências de viagem e companhias aéreas

Os meses de janeiro e fevereiro são típicos para quem pretende conhecer o Brasil ou sair do país. Seja em período de férias ou em feriado prolongado como o carnaval, muitas famílias planejam seus trajetos com todo o entusiasmo. Mas atenção: em meio à empolgação dos preparativos, um aspecto crucial muitas vezes é negligenciado: a contratação do seguro viagem.

Mais do que assistência à saúde, os seguros de viagem garantem ao usuário a indenização perante quaisquer imprevistos que estejam dentro do escopo do contrato. O produto, inclusive, é regulamentado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) desde 2016 e também obedece às regras e definições estabelecidas pela cartilha da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).

Ainda de acordo com dados da CNseg, entre janeiro e agosto de 2023, a demanda por seguro-viagem cresceu, comparada ao desempenho do mesmo período de 2022. A procura pelo produto saltou de R$ 525,7 milhões para R$ 556,4 milhões, ou seja, uma variação de 5,8%. A mesma expansão foi constatada nas indenizações, benefícios, resgates e sorteios que tiveram uma alta de 65,5% nos oito primeiros meses de 2023, em comparação a 2022. O montante de pagamentos subiu de R$ 224,6 milhões para R$ 371,6 milhões.

Há um regramento que deve ser seguido pelo consumidor: a contratação do produto deve ser feita somente com empresas especializadas no segmento, como seguradoras, agências de viagem e companhias aéreas. Nesse nicho, o usuário encontrará desde os planos básicos até os mais completos, responsáveis por garantir o melhor aproveitamento do período de férias e passeios.

Uma das grandes vantagens do seguro-viagem é a assistência global 24 horas por dia. Seja no meio da Europa, em uma praia tropical ou em uma cidade movimentada, os segurados têm acesso a uma rede de apoio que oferece suporte em casos de perda de documentos, problemas com voos, tradução de idiomas e muito mais. Isso proporciona tranquilidade aos viajantes, sabendo que ajuda especializada está sempre disponível.

Prós e contras

De modo semelhante aos pacotes internacionais, o seguro-viagem nacional dispõe de uma extensa gama de serviços passíveis de serem contemplados em apólice. A principal vantagem contratual diz respeito ao conforto de receber ajuda para solucionar problemas comuns enfrentados por viajantes, que vão desde acidentes pessoais até o acesso a indenizações por companhias aéreas em casos de danos registrados durante o passeio.

Contudo, a abrangência das seguradoras possui limites bem definidos. Geralmente, os planos não contemplam a realização de cirurgias plásticas e demais tratamentos estéticos; tratamentos de doenças preexistentes ocultadas intencionalmente pelo contratante; e lesões causadas pela prática de esportes de aventura. Isso não significa que, em casos de emergência, haverá displicência com relação ao encaminhamento para o hospital conveniado ao seguro.

De fato, os proveitos garantidos por essa contratação variam de acordo com o estilo de viagem a ser feita. Passeios curtos, feitos no mesmo estado e facilmente realizáveis via terrestre, como a saída de um ônibus de Praia Grande para São Paulo, oferecem baixos riscos de incidentes e fadiga aos viajantes. Em contraposição, quem sai da capital brasileira rumo a Maceió, em Alagoas, ou atravessa, de veículo próprio, mais de 2 mil quilômetros, tem muito a ganhar com o suporte de uma seguradora. O fato é que a proteção em qualquer circunstância garante tranquilidade em um deslocamento tanto no Brasil, como internacional, evitando a ocorrência de problemas inesperados que poderiam ser perfeitamente evitados.

Cuidados essenciais

Conheça algumas medidas que podem fazer parte de um seguro-viagem:

• Cobertura farmacêutica

Como previsto pela Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED), o setor sofreu reajuste de 5,6% em 2023. Por isso, ficou mais caro comprar remédios no Brasil. Na eventualidade de receber uma receita médica após um atendimento durante a viagem, os custos da compra são cobertos pelo seguro.

• Assistência jurídica

Acidentes podem acontecer a qualquer momento, principalmente no trânsito. Nos casos em que o auxílio de um advogado se fizer necessário, a seguradora designa um profissional para prestar a assistência necessária ao ocorrido ou concede o reembolso dos honorários advocatícios.

• Prorrogação de estadia

Quando há uma emergência envolvendo a saúde pessoal e a equipe médica recomenda a prorrogação da estadia, o seguro viagem custeia ou indeniza o segurado pelo período limite definido em contrato.

• Perda/extravio/danos da bagagem

Esse é um evento típico em viagens que causa desconforto e aborrecimento. A forma mais eficiente de minimizar os efeitos é por meio do seguro. Contudo, é preciso se atentar aos valores da apólice, pois, diante de perdas, o cálculo da indenização pondera o teto estabelecido no ato contratual e o peso registrado da mala.

• Cancelamento de voo

Quando a companhia aérea precisa cancelar um voo prejudica toda a logística e as expectativas do turista. A depender do seguro contratado, pode-se ter o reembolso de despesas e algumas indenizações, desde que o motivo do cancelamento não esteja relacionado a desastres naturais ou falta de documentos do viajante.

Seguro-bagagem

Se existe uma cobertura essencial na contratação de seu seguro viagem, seja nacional ou internacional, este é o seguro bagagem. Ele consiste na proteção contratada contra casos de extravio, atrasos ou danos na mala do viajante. Ao contratar essa proteção, o viajante tem a garantia de que não ficará sem assistência caso aconteça algum imprevisto com seus pertences, uma vez que o segurado deve acionar a seguradora e informar o ocorrido.

Esse seguro tem sido cada vez mais contratado, já que não há nada pior que chegar ao destino e descobrir que suas malas não chegaram ou foram roubadas e/ou danificadas. Mas você sabia que existem diferentes tipos de seguro bagagem? O de bagagem internacional, por exemplo, pode abarcar o atraso, o extravio ou os danos às malas, mas no geral esse tipo de cobertura pode ser contratada junta ou separada, dependendo da apólice.

Já a cobertura de extravio assegura a devolução do limite do valor contratado nos casos de perda da mala por parte da linha aérea, furto, roubo ou destruição total. Esse tipo de apólice só tem validade a partir do momento do check-in, no qual a equipagem é entregue à transportadora, até a devolução ao passageiro feita no desembarque. Além disso, o valor da indenização, geralmente, é calculado com base no peso da bagagem registrada, e não em relação ao conteúdo.

Ainda há dois outros tipos de seguro: o da cobertura de danos e o de atraso. O primeiro reembolsa referente aos danos parciais que as malas possam sofrer, enquanto o segundo, por sua vez, indeniza de acordo com as despesas surgidas em razão da demora na devolução da bagagem. Geralmente, é em relação a objetos de higiene pessoal, roupas e artigos básicos de vestuário.

Apesar de ser uma situação que pode estragar o passeio de muitos viajantes, infelizmente, o extravio de malas é muito frequente. Mas por quê? Um dos principais motivos são as conexões durante o voo. A mala, por algum motivo, não embarca em um dos voos e não acompanha o passageiro. Portanto, todo cuidado é pouco!

Seguro-bagagem consiste na proteção contratada contra casos de extravio, atrasos ou danos na mala do viajante

CONHEÇA OS MAIORES **INVERSORES SOLARES DO BRASIL EM 2023**

Um ranking elaborado pela ePowerBay, empresa de inteligência de mercado especializada no setor de energia renovável, listou quais foram os principais fornecedores de inversor de energia solar no mercado de geração distribuída (GD) do Brasil em 2023. O estudo identificou 67 fabricantes atuando no país, com os 20 maiores sendo responsáveis pelo fornecimento de mais de 80% dos sistemas de energia solar em operação. As demais 47 empresas somam 13,37 % de market share, enquanto a parcela de marcas não identificadas é de 6,70%.

De acordo com o estudo, a fabricante de inversores com maior participação no mercado de GD solar do Brasil no ano passado foi a Growatt, que já havia sido líder no ranking de 2022. A Sungrow ganhou uma posição e ficou em segundo lugar. Deye, WEG e Fronius completam as cinco primeiras colocações. Confira os fabricantes de inversores fotovoltaicos com maior participação no mercado nacional, pela ordem de importância: Growatt, Sungrow, Deye, WEG, Fronius, Huawei, Sofar, Solis, Renovigi e PHB.

Mais 7,66 GW em geração solar

O Brasil acrescentou 7,66 GW em sistemas de energia solar de geração distribuída (GD) em 2023, mostram dados da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Conforme a última atualização, o segmento, composto por instalações residenciais e comerciais de pequeno porte, registrou 640 mil novas conexões ao longo do ano, beneficiando 856 mil unidades consumidoras no país.

Os números podem ser maiores, pois ainda estão sujeitos a atualizações retroativas, conforme a disponibilidade de informações das concessionárias de distribuição. Até o momento, o mercado brasileiro de GD totaliza 25,8 GW, com 2,3 milhões de sistemas atendendo 3,31 milhões de consumidores. *(Fonte: Portal Solar)*

É possível ampliar capacidade de geração de energia limpa?

Segundo a Agência Internacional para as Energias Renováveis (Irena) e a International Hydropower Association (IHA), 117 países firmaram acordo na COP 28 (Conferências das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas) para ampliar a capacidade de geração de energia limpa. A conferência aconteceu entre 30 de novembro e 12 de dezembro último em Dubai, nos Emirados Árabes Unidos.

O compromisso de triplicar a capacidade global de energia renovável em 117 nações até 2030 é considerado um marco histórico para limitar o aumento da temperatura global a 1,5°C. Para que isso se torne realidade, será necessária uma mudança global de comportamento em relação ao sistema energético, principalmente por parte dos governos para desbloquear investimentos e flexibilizar políticas públicas.

A Aliança Global para as Energias Renováveis (GRA) é uma das responsáveis pela formalização do texto oficial com o compromisso. A proposta de triplicar a produção mundial de energia renovável para 11 mil GW num período de seis anos, com a duplicação da eficiência energética, é considerada, nesta década, a ação com maior impacto para descarbonizar o planeta. Isso foi apontado também pelo relatório pré-COP, elaborado pela presidência da COP 28, a GRA e a Irena.

VOLTAR AO SUMÁRIO

EM MARÇO, HOMENAGEM ÀS

MULHERES

GESTORAS

É indispensável o trabalho de profissionais executivas que impulsionam o crescimento de suas respectivas companhias. Ao desempenhar seu papel de liderança, estas mulheres promovem o avanço do próprio mercado segurador. Elas pavimentam um caminho de sucesso, ao ratificar a sua importância no mundo corporativo ainda dominado pelos homens. Contudo é inegável a sua contribuição para o setor.

A Revista Seguro Total prestará uma justa homenagem às mulheres que atuam no segmento, repetindo o sucesso do evento de 2022, quando, naquela ocasião, a publicação distinguiu profissionais que trabalham nos bastidores das entidades. Desta vez, a revista irá reconhecer a liderança incontestável de executivas no mercado segurador, cujas expansão na economia se deve muito ao empenho destas mulheres.

Para saber mais sobre o evento entre em contato conosco:
11 97959-1395 ou francisco@revistasegurototal.com.br

Crianças podem ter SEGURO DE VIDA?

Saiba o que é permitido e conheça as regras para contratar o serviço para menores de 14 anos

No planejamento financeiro das famílias, é comum buscar a contratação de seguro de vida para todos os entes queridos. Quando se avalia os diferentes aspectos da contratação, surge a incerteza sobre quais indivíduos podem ser cobertos ou beneficiados. Ao considerar as possibilidades de segurança, é possível realizar planos que incluem todos os membros da família, incluindo menores de idade.

Nem sempre associado ao falecimento do segurado, esse tipo de contrato tem o objetivo de oferecer diversas proteções aos beneficiários. No caso das crianças, é possível adquirir apólices de forma individual ou incluí-las em contratos conjuntos com outros membros da família. Apesar da possibilidade, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) sugere regras para a contratação do serviço por menores de 14 anos.

Como funciona a proteção?

O seguro de vida é um serviço que garante a tranquilidade financeira dos clientes em caso de acidentes ou imprevistos. Solicitado pelo segurado, esse tipo de contratação pode ser feito de forma online ou presencial em agências bancárias, empresas especializadas ou corretores. O contrato de seguro de vida oferece diversas formas de proteção ao beneficiário. Entre elas, estão as seguintes:

- **Pagamento da apólice em caso de falecimento por causas naturais ou acidentes;**
- **A assistência funeral é oferecida com o propósito de simplificar os trâmites burocráticos durante o momento doloroso da perda de um ente querido;**
- **A cobertura de despesas médicas se destina a casos de acidentes ou emergências, abrangendo também a internação hospitalar;**
- **Pagamento da apólice por invalidez total ou parcial por acidentes ou doenças;**
- **Indivíduos portadores de doenças graves, como câncer, infarto e AVC, também têm direito ao recebimento da apólice.**

A contratação do seguro de vida visa proteção financeira aos dependentes e ao cônjuge no caso de falecimento, mas também garante o pagamento em vida em diversas modalidades. Antes de finalizar o processo de contratação, é crucial que o segurado peça a leitura integral do contrato para entender todas as cláusulas da companhia encarregada dos pagamentos.

Regras para crianças?

Embora esse tipo de serviço seja contratado em sua grande maioria por donos de negócios, chefes de família e maiores de idade, é viável adquirir o seguro de vida para pessoas menores de 18 anos, desde que sejam observadas determinadas diretrizes.

De modo geral, as seguradoras possuem planos para indivíduos a partir dos 14 anos, mas, de acordo com a Susep, a contratação do seguro para pessoas abaixo dessa faixa etária é garantida por lei.

Segundo o artigo 9º da Circular Susep nº 440, de 27 de junho de 2012, a contratação é permitida por menos de 14 anos exclusivamente para coberturas relacionadas ao reembolso de despesas, seja como dependente ou segurado. Ou seja, é garantida a cobertura em casos de sobrevivência ou reembolso em três casos específicos: despesas funerárias, pagamento de despesas médicas e coberturas de internação hospitalar e odontológica em caso de acidentes.

É importante destacar que a contratação pode ser realizada em conjunto com outro membro da família, o que amplia a apólice e proporciona mais benefícios. Além disso, após os 14 anos, não há limitações quanto aos serviços contratados, ou seja, é possível adicionar outros tipos de benefícios ao plano já adquirido.

Porque contratar o seguro?

Dentro de um planejamento financeiro familiar, é essencial assegurar a capacidade de cobrir despesas adicionais ou imprevistos. Proporcionar um seguro de vida para os mais jovens garante que gastos inesperados sejam amparados em situações de acidentes ou internações. Ao buscar oferecer educação financeira para os pequenos, a contratação desse serviço também estimula o hábito de planejamento financeiro e promove a noção de responsabilidade com os pagamentos.

A segurança e o bem-estar das crianças são prioridades dentro de uma família. Além de garantir itens de qualidade desde o nascimento, como fralda Pampers, os pais preocupados podem adquirir uma apólice de seguro de acordo com as regras de idade e condições da empresa contratada. Além disso, é possível realizar a contratação de serviços adicionais para os pequenos, como seguro saúde, proteção em viagem, seguro para acidentes pessoais, seguro educacional, entre outras possibilidades.

Menores podem viajar com tranquilidade

Dependendo de qual for o destino, o seguro viagem pode ser obrigatório tanto para adultos quanto para crianças (veja matéria nesta edição). Nos países europeus signatários do Tratado de Schengen, por exemplo, é obrigatória a contratação do seguro.

Mas, ainda que não seja obrigatório, uma proteção específica para crianças, bebês ou adolescentes é altamente recomendável. No caso de adolescentes fazendo intercâmbio o seguro é igualmente obrigatório.

Em sã consciência, ninguém irá querer viajar preocupado com as consequências, caso aconteça algum episódio envolvendo a saúde ou integridade física da criança, bebê ou filhos acima de 14 anis. Contudo, é bom estar precavido para que, nesse caso, todos sejam amparados.

Felizmente, hoje em dia é possível encontrar apólices com valores bem acessíveis de um seguro viagem infantil. Não são exigidos documentos específicos para a sua contratação, apenas nome, data de nascimento e CPF. É um procedimento como qualquer outro, sem exigências adicionais.

Embarque sozinho

Uma dica importante: fazer uma viagem internacional com uma criança exige passaporte dentro da validade. Caso o menor saia do país sozinho, no momento de solicitar o passaporte, os pais precisam autorizar a viagem. Além disso, caso o filho ou a filha estiverem acompanhados apenas com um dos pais, é necessária a autorização, por escrito, do outro responsável para o menor embarcar.

Em um seguro viagem para crianças, bebês e adolescentes, as coberturas abrangem repatriação para menores desacompanhados; prática de esportes; bagagem extraviada ou danificada; pagamento de despesas médico-hospitalares de, no mínimo, US$ 30 mil;

Seguro residencial vai ocupando **ESPAÇO NO MERCADO BRASILEIRO**

Estudo aponta crescimento de 25% nas contratações; segurança e tranquilidade estão entre os principais motivos para proteção do patrimônio

O desejo de ter um imóvel próprio figura entre os anseios mais significativos do brasileiro. É mais que uma prioridade: é um sonho realizado e, muitas vezes, acalentado por anos a fio. Com o sentido de proteção cada vez mais aguçado, o consumidor ou mutuário passa a valorizar o patrimônio conquistado com muito suor e trabalho. O próximo passo, portanto, é contratar uma forma adequada de proteção. Segundo pesquisa recente da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), a contratação de seguro residencial no Brasil registrou um notável crescimento de 25% em um período de quatro anos.

Os números saltaram de 13,6%, em 2017, para 17%, em 2021, representando um acréscimo de 2,8 milhões de residências seguradas, totalizando 12,7 milhões em todo o território nacional. Não se trata apenas de incêndios, inundações e roubos que têm impulsionado a adesão a essas apólices. Outros imprevistos, mais comuns no dia a dia de uma casa, também estão incluídos nas coberturas. Problemas como canos estourados, portas emperradas e vidros quebrados de janelas são contemplados, oferecendo uma proteção abrangente para diversas situações.

Eventos cotidianos, como chamadas para encanadores, eletricistas, vidraceiros e chaveiros, são atendidos por algumas coberturas de seguros residenciais. Além disso, as apólices podem abranger situações como roubo, furto, danos a eletrônicos, vidros quebrados, aluguel provisório e vendavais, incluindo também a cobertura de danos a terceiros. O período de férias, quando muitas pessoas tradicionalmente viajam para a casa de familiares e amigos, é um momento oportuno para refletir sobre a proteção e o conforto dos lares.

A contratação de um seguro residencial não apenas resguarda contra eventos imprevistos, mas também proporciona a tranquilidade necessária para desfrutar plenamente desses momentos de descanso, sem preocupações com a segurança do lar, deixado temporariamente vazio. Imprevistos acontecem em qualquer situação – e muitas vezes pegam completamente de surpresa a família.

Opções de seguro

Já o seguro residencial com cobertura de responsabilidade civil familiar é considerado uma escolha inteligente para proteger a família de imprevistos que possam ocorrer em casa ou em ocorrências envolvendo terceiros. “Imagine uma situação em que um objeto cai da varanda e atinge alguém, ou quando uma criança, acidentalmente, quebra algo na casa de um vizinho. Nessas circunstâncias, o produto pode cobrir os danos causados, proporcionando tranquilidade financeira diante desses imprevistos", afirma Rogerio Martelato Lemes, diretor de Varejo da MDS Brasil.

Outra opção importante para garantir a comodidade das pessoas é o seguro-viagem com cobertura de telemedicina. “Durante as férias dos sonhos, é fundamental estar preparado para qualquer eventualidade. Antes da partida, contratar um seguro-viagem para destinos nacionais ou internacionais pode garantir assistência médica, hospitalar e odontológica, permitindo que o passeio continue sem interrupções”, comenta.

Lemes também esclarece que existe o seguro de prazo curto pode ser adquirido por pessoas a partir dos 14 anos. “Essa opção permite a contratação de um seguro específico para o período de viagem, garantindo a proteção necessária durante esse tempo”. No momento da contratação, o especialista recomenda buscar uma corretora de seguros confiável. “Investir na adesão de um seguro proporciona uma experiência de descanso mais tranquila”, conclui.

Levantamento

“Olhando os últimos anos, vemos uma importante inclusão securitária, com mais 2,8 milhões de residências protegidas pelo seguro residencial”, afirma o presidente da Comissão de Seguros Patrimoniais Massificados da FenSeg, Jarbas Medeiros. Ainda segundo a pesquisa da federação, em 2021, a região do país com maior participação foi a Sul, com 29,7%, seguida de Sudeste (22,3%), Centro-Oeste (12,9%), Nordeste (7%) e Norte (4,6%).

Entre os estados, a melhor cobertura é a do Rio Grande do Sul, com 38,6% dos domicílios segurados, acima de São Paulo, que vem logo atrás com 29%. Santa Catarina (27,1%), Paraná (22,7%) e Distrito Federal (21,8%) vem em seguida. O levantamento da FenSeg cruzou dados das 61 seguradoras que comercializam o seguro residencial no país com números do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e da Susep. “A região Sul tem maior participação por conta de uma maior conscientização da população. Isso acontece pelo fato desta região ser mais atingida por eventos naturais, mas é importante frisar que as mudanças climáticas têm atingido todo o Brasil”, comenta Medeiros.

De acordo com os números da autarquia, de janeiro a julho de 2023, o desempenho do Rio Grande do Sul na contratação do seguro residencial pode crescer ainda mais na próxima edição do levantamento. Isso porque a participação do estado na arrecadação da região Sul chegou a 39,3%. O valor arrecadado foi de R$ 261 milhões, que representação expansão de 14,7% sobre igual período do ano passado. Já o total pago em indenizações foi de R$ 75 milhões, equivalente a 37% do total pago no Sul.

Valorização do patrimônio

Ao investir na segurança do lar, os segurados muitas vezes contam com benefícios adicionais. Algumas seguradoras oferecem descontos e bônus para aqueles que não acionam o seguro ao longo do ano, promovendo assim uma cultura de prevenção e manutenção. Em um contexto em que a segurança e a tranquilidade se tornam prioridades cada vez mais evidentes, o seguro residencial surge como um aliado fundamental.

Ir além das coberturas básicas, considerando as particularidades do cotidiano, permite que os proprietários enfrentem os desafios com confiança, sabendo que seu lar está protegido em todos os aspectos. Ao contratar esse serviço, não apenas se preserva o patrimônio material, como o imóvel, o guarda-roupa casal e os eletrônicos da casa, mas também se promove um ambiente seguro e acolhedor para se viver, promovendo maior bem-estar mental.

Medeiros: Região Sul tem maior participação por conta de uma maior conscientização da população

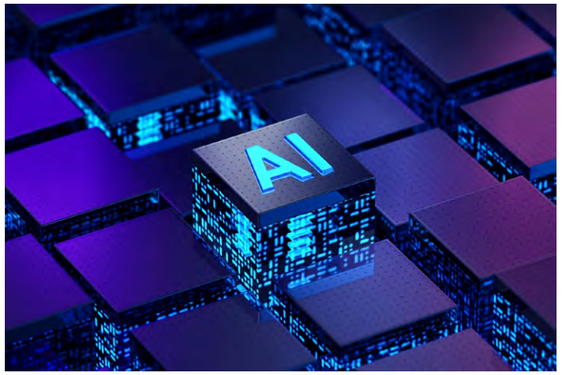
PREVISÕES SOBRE A EVOLUÇÃO DA indústria de assistências 24 horas

Por Newton Queiroz*

À medida que entramos em 2024, a indústria de assistência 24 horas está prestes a passar por transformações significativas. Impulsionada por avanços tecnológicos e mudanças nas demandas dos consumidores, esta indústria está se reinventando. Neste artigo, exploraremos as tendências emergentes e como elas moldarão o futuro da assistência 24 horas.

Newton Queiroz é CEO da Europ Assistance Brasil

Tecnologia Avançada: O Coração da Inovação



A tecnologia está na vanguarda dessa evolução. Inteligência Artificial (IA) e Internet das Coisas (IoT) estão se tornando elementos fundamentais, permitindo respostas mais rápidas e serviços personalizados. A IA, com seu aprendizado de máquina e capacidade de processamento de dados, está otimizando a tomada de decisões e a eficiência operacional.

Telemedicina: Acessibilidade e Conveniência

A telemedicina está emergindo como um componente crucial, especialmente em locais de difícil acesso. Ela oferece consultas médicas remotas, tornando a assistência médica mais acessível. Em 2024, espera-se que a telemedicina seja mais integrada, fornecendo suporte contínuo e especializado.

Personalização dos Serviços: Atendendo às Necessidades Únicas

A análise avançada de dados está permitindo uma personalização sem precedentes dos serviços. Os provedores podem agora oferecer soluções que se adaptam às necessidades individuais de cada cliente, garantindo uma experiência mais satisfatória e eficiente.

Integração de Serviços: Uma Abordagem Holística

A integração entre diferentes tipos de assistência é uma tendência crescente. Serviços de saúde, segurança e assistência técnica estão convergindo, oferecendo uma solução mais abrangente e conveniente para os clientes.

Capacitação e Treinamento: Preparando Profissionais para o Futuro

A capacitação contínua dos profissionais é vital para lidar com as novas tecnologias e desafios. Programas de treinamento e desenvolvimento são essenciais para manter uma força de trabalho qualificada e preparada.

Sustentabilidade e Responsabilidade Social: Construindo um Futuro Melhor

A indústria de assistência 24 horas está se voltando para práticas sustentáveis e socialmente responsáveis. Isso inclui desde operações ecoeficientes até a adoção de políticas éticas no tratamento de clientes e funcionários.

Regulamentações e Políticas: Navegando no Ambiente Legal

As mudanças nas regulamentações podem ter um impacto significativo. Questões como privacidade de dados e segurança do cliente estão cada vez mais no centro das atenções, exigindo uma adaptação constante por parte das empresas.

Parcerias Estratégicas: Colaboração para a Inovação

As parcerias entre diferentes setores estão fomentando a inovação. Ao unir forças com empresas de tecnologia, saúde e segurança, os provedores de assistência 24 horas podem expandir seus serviços e alcançar novos patamares.

Conclusão

Em 2024, a indústria de assistência 24 horas não será apenas um provedor de serviços essenciais, mas um símbolo de inovação e adaptação. Com a tecnologia como sua espinha dorsal, a indústria está pronta para enfrentar os desafios do futuro, garantindo segurança, conforto e eficiência para seus clientes. As transformações previstas abrem um novo capítulo empolgante neste setor vital, prometendo um impacto positivo duradouro na sociedade.

PREÇO DO SEGURO AUTO CAI PARA MULHERES; homens pagam mais caro

As apólices de seguro automotivo estão sujeitas a flutuações mensais nos preços e no segundo semestre de 2023 houve mudanças notáveis nos custos médios, com distinções significativas entre homens e mulheres. Primeiro exemplo: em julho de 2023, observou-se aumento de 1,8% no custo médio do seguro de carros para homens, em comparação a junho. Isso significa que os homens tiveram que pagar um valor ligeiramente mais alto para manter seus veículos segurados durante esse período.

Por outro lado, as mulheres viram uma tendência oposta em julho, com uma queda de 5,5% no preço médio das apólices de seguro automotivo, comparado ao mês anterior. Isso significa que as mulheres tiveram uma economia notável em seus custos de seguro durante esse intervalo de tempo. Vamos de julho a novembro de 2023. A média geral para todos os modelos e capitais é de R$ 5.199,92 (+39,7%) para o perfil masculino, e R$ 2.264,53 (-4,8%) para o perfil feminino, segundo levantamento da corretora online Minuto Seguros.

As razões por trás destes percentuais podem variar e estão relacionadas a fatores como o histórico de direção e os tipos de veículos que os homens costumam dirigir. O ranking da Minuto abrange 11 capitais brasileiras, elaborado de acordo com a lista divulgada pela Fenabrave (Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores).

Novamente, as razões para essa diminuição podem ser diversas, incluindo fatores como o histórico de direção e o tipo de veículo que as mulheres geralmente conduzem. Essas flutuações nos custos médios de seguro de carros podem ser atribuídas a diversos fatores, como mudanças nas estatísticas de acidentes, reparos de veículos e até mesmo a concorrência entre seguradoras. Além disso, a idade, o histórico de direção e outros fatores pessoais também podem desempenhar um papel na determinação do custo individual de um seguro automotivo.

Em novembro último, a localidade com os menores preços médios para o perfil masculino, entre os dez modelos analisados, foi Florianópolis, onde o valor é R$ 2.484,22 (+16,1%). Para o perfil feminino, a capital foi Porto Alegre, onde o custo chega a R$ 1.784,88 (-24,1%). Já o Rio de Janeiro obteve os maiores preços médios no perfil masculino, atingindo R$ 9.838,22 (+39,6%). Enquanto isso, Salvador registrou os maiores preços no perfil feminino, ou seja, R$ 3.063,33 (+3,05%).

Resultados nas capitais

Entre as variações mais expressivas dos valores para os modelos mais vendidos em novembro último, nas capitais analisadas, segundo a Minuto Seguros, estão as seguintes:

- O Novo Polo Comfortline fica pelo terceiro mês consecutivo em primeiro na lista dos mais vendidos, registrando um aumento considerável no perfil masculino e uma queda no feminino. No masculino, o modelo atinge o valor médio do seguro de R$ 4.806,98 (+46,3%). Já no feminino, o preço médio é de R$ 1.856,25 (-10%). A maior variação do modelo para os homens ocorre em Goiânia, alcançando R$ 7.381,75 (+172,6%), enquanto para as mulheres ocorre em Recife, alcançando R$ 1.430 (-33,1%).

- Já o Kwid Intense subiu de oitavo para sétimo veículo mais vendido na lista e registra o maior aumento na média dos valores para o perfil masculino (+55,4%), enquanto sofre uma queda no perfil feminino (-8,5%). A maior variação no masculino se dá em Vitória, onde chegou a R$ 6.458,78 (+186%), e no feminino ocorre em Recife, chegando a R$ 1.455,14 (-31,7%). A média dos valores é R$ 4.890,62 (masculino) e R$ 2.005,70 (feminino).

- O novo Tracker, que cai de sétimo para oitavo na lista, registra um aumento no perfil masculino, atingindo o valor de R$ 4.633,92 (+15,2%), enquanto apresenta a maior queda do feminino, chegando a R$ 2.212,41 (-21,5%) na média.

“Brasil é destino para RECEBER CAPITAL ESTRANGEIRO”

Bate-papo exclusivo com Andoni Hernandez, CEO da Howden

Revista Seguro Total - Como você avalia o cenário dos seguros de grandes riscos?

Andoni Hernandez - Com a perspectiva positiva do governo para o crescimento em 2025 e projeções do mercado financeiro de até 2% de aumento para 2024, antecipamos um significativo avanço no setor. O PIB brasileiro historicamente acompanhou a evolução do mercado de seguros. Hoje, o Brasil se apresenta como um forte mercado para receber investimentos internacionais. Em meio aos conflitos externos, a relutância dos investidores na China e devido às tensões diplomáticas com os Estados Unidos, o Brasil surge como um destino assertivo para receber capital estrangeiro.

No cenário federal, o Brasil tem 214 grandes projetos em andamento e 12 editais abertos, segundo o PPI - Programa de Parcerias de Investimentos. São projetos focados em mineração e transportes e que demandam seguros de grandes riscos. O novo PAC do governo também pode impactar o mercado de seguros. Ele pode triplicar os investimentos em infraestrutura, especialmente em projetos de energia limpa e saneamento, por exemplo. Recentemente, o CEO do nosso grupo, David Howden, participou da COP28 e colocou no foco da companhia tópicos como descarbonização e crédito de carbono.

ST – Em sua opinião, quais os principais problemas e/ou ataques que as empresas enfrentam com relação aos riscos cibernéticos?

AH - Com a evolução digital e a dependência de tecnologia, as empresas estão sujeitas a uma série de problemas. Alguns dos principais tipos de ataques: Ransomware/Sequestro de dados: no Brasil, diversas organizações foram vítimas nos últimos anos, acumulando prejuízos grandiosos, com grandes repercussões. Phishing: Estes ataques envolvem o envio de e-mails falsos ou a criação de sites falsos para enganar os funcionários e obter informações confidenciais, como senhas e dados bancários.

E mais: Ataques de negação de serviço (DDoS): Nesses ataques, os cibercriminosos sobrecarregam os servidores da empresa com um grande volume de tráfego, tornando-os inacessíveis para os usuários legítimos. Fraude financeira: Os criminosos podem se envolver em atividades fraudulentas, como roubo de identidade, falsificação de transações financeiras ou manipulação de sistemas de pagamento eletrônico. Sendo assim, o seguro cibernético é importante para mitigar as perdas financeiras resultantes destes ataques. É importante ressaltar que este seguro é uma ferramenta complementar que pode ajudar a mitigar os danos financeiros e operacionais em caso de incidentes.

ST - Hoje as entidades representativas do corretor de seguros defendem o conceito de consultoria e assessoramento ao cliente – e não apenas o ato da simples venda. Em sua opinião, esse conceito está plenamente compreendido pelo profissional?

AH - O conceito de consultoria e assessoramento ao cliente é hoje um diferencial de mercado, pois nem todo mundo pratica. Muitos profissionais ainda não entendem esse conceito de entregar as soluções que o cliente precisa para o seu negócio ao longo de toda a jornada, e não só no momento da contratação ou da renovação. Por outro lado, vejo como um movimento que deve evoluir naturalmente. Na Howden, nós prezamos muito por oferecer esse tipo de consultoria e acompanhamento, e somos capazes de fazer esse Advisory pois temos uma equipe de especialistas formada por talentos que conhecem bem as suas áreas. Temos aí um mercado exigente, com demandas que necessitam de serviços especializados de seguros e gestão de risco. Desde clientes particulares e PMEs até empresas grandes e globais.

ST - Qual é a projeção de crescimento e receitas de prêmios da empresa para 2024?

AH - Estamos buscando um crescimento muito expressivo que esteja de acordo com as expectativas do grupo, que acompanha a performance da empresa mundialmente. Sendo assim, um crescimento acima de 30% anual.

Adeus a Cunha Bueno e Péon de Sá

O mercado de seguros perdeu num espaço de 24 horas, em janeiro, duas personalidades importantes. A primeira delas foi o corretor de seguros e liderança política Antônio Henrique Bittencourt Cunha Bueno, aos 74 anos. Durante sete mandatos foi deputado federal por São Paulo e sempre atuou em prol da categoria. Ele partiu em 23 de janeiro. Um dia depois, despediu-se José Américo Péon de Sá, um dos fundadores e ex-presidente da Delphos. É considerado uma das personalidades que mais contribuiu para o crescimento do mercado de seguros brasileiro.

Seguro garantia para obras públicas

Com o apoio técnico da CNseg, a Secretaria Municipal de Habitação (Sehab) e a Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo (Cohab-SP) incluíram na licitação pública para a construção de mais de 40 mil unidades habitacionais a contratação do seguro garantia, conforme edital público. Este é o primeiro case do trabalho da entidade junto aos governos locais com o objetivo de apoiar o desenvolvimento econômico regional que visa ampliar e atrair investimentos em áreas como infraestrutura, meio ambiente e inovação.

Prêmios do setor superam R$ 23 bilhões em 2023

O repasse de prêmios das seguradoras para as resseguradoras alcançou a marca de R$ 23,1 bilhões de janeiro a novembro de 2023. O valor é 9,2% superior ao registrado um ano antes. É o que mostra a 38ª edição do Boletim IRB+Mercado, divulgada em janeiro, pela plataforma IRB+Inteligência. A alta acompanha o avanço de 9,6% do total de prêmios emitidos pelo setor de seguros, que atingiu R$ 171,2 bi nos primeiros 11 meses do ano passado. A análise, disponível na íntegra no site do IRB, mostra que o item Automóveis é responsável por cerca de 30% do mercado.

Cresce o número de idosos em planos de saúde

Diferentemente de faixas etárias de menor idade, que têm sofrido oscilações no volume de adesões, as contratações de planos médico-hospitalares voltadas ao público idoso têm crescido de forma constante. Em novembro de 2023, os beneficiários com 60 anos ou mais atingiram a marca de 7,5 milhões no País, número recorde desde o início da série histórica disponibilizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2000. As informações são da Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB) nº 89, desenvolvida pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS).

VOLTAR AO SUMÁRIO

Em Florianópolis, seguro ‘desfila’ na avenida

Quem disse que ‘seguro não dá samba’? A Escola “Protegidos da Princesa” vai desfilar em Florianópolis com um enredo inédito sobre seguro. O idealizador é Edson Calheiros, presidente do CVG-RJ. “Fui buscar inspiração na história dos seguros, desde o Código Hamurabi, passando pela Grécia, França, até a chegada ao Brasil”, revelou. O desfile acontecerá no dia 10 de fevereiro, no Sambódromo Negro Querido, previsto para às 23h. Na foto, a porta-bandeira e o mestre-sala festejam o autor do samba, Edson Calheiros (esq.), ao lado do presidente da Escola, Marcelo Domingues.

Capemisa Capitalização e SulAmérica anunciam parceria

A Capemisa Capitalização e a SulAmérica firmaram uma aliança para viabilizar sorteios com foco em título na modalidade Incentivo. Com a parceria, as empresas vão ampliar a oferta contemplando os contratantes de Seguro de Vida. “Temos a certeza de que esta parceria será exitosa”, disse Victor Bernardes, diretor da unidade de negócio de Vida e Previdência da SulAmérica. “Oferecemos soluções para criar mais aproximação e fortalecer o relacionamento com os clientes de nossos parceiros”, reforçou a gerente Comercial da Capemisa Capitalização, Vanusa Menezes.

DPVAT pode não cobrir assistência médica

O Projeto de Lei nº 233/2023 visa retomar a cobrança imediata do seguro obrigatório DPVAT (Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres), mas ainda sequer foi votado na Câmara Federal. Segundo especialistas, mesmo com aprovação, a depender das definições finais e da regulamentação do PL, possivelmente não dará tempo para o pagamento ocorrer ainda neste ano. E, de acordo com a Susep, a volta custaria pelo menos o total de R$ 3,5 bilhões para conseguir manter a cobertura de indenizações às vítimas.

Notícias de incêndios em hospitais crescem 16,9% em 2023

As notícias de incêndios em hospitais encerraram em alta em 2023, segundo o Instituto Sprinkler Brasil, que visa difundir o uso de sprinklers em sistemas de prevenção e combate a incêndios em instalações industriais e comerciais no País. Por meio do monitoramento diário de notícias de incêndios, o instituto capturou 49 ocorrências em hospitais em 2023, alta de 16,9% ante 2022, quando foram registradas 42 notícias. Os números representam um avanço menor em comparação a 2021 (30 ocorrências) e um ligeiro aumento em relação a 2020.

VOLTAR AO SUMÁRIO

Revalidação de cooperativas de transporte

A Revalidação Ordinária do Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas (RNTRC) da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) está em andamento. A providência é obrigatória. Os prazos para concluir a atualização variam entre janeiro e março de 2024, dependendo da categoria. Segundo o superintendente de Serviços de Transporte Rodoviário e Multimodal de Cargas (Suroc) da ANTT, José Amaral, das 591 cooperativas de transporte rodoviário de cargas (CTC), por exemplo, cujo prazo terminou em 21 de janeiro, mais de 300 ainda não realizaram a revalidação.

Correios estendem venda de seguros para SP e 5 estados

Em janeiro de 2024, agências dos Correios da capital paulista e dos Estados da Bahia, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Paraná e Rio Grande do Sul iniciaram a comercialização de seguros. Em dezembro, agências de Brasília e interior de São Paulo começaram a venda. Em princípio serão comercializados microsseguros e seguros simplificados, com valores mensais a partir de R$ 9,99. Hoje, os Correios somam 6.934 mil pontos de atendimento espalhados pelo Brasil. O objetivo é estender a oferta dos produtos a toda a sua rede de agências até o fim do primeiro trimestre.

Acordo objetiva a qualidade de vida dos colaboradores

Com enfoque na promoção de bem-estar aos colaboradores de empresas brasileiras, a Niky, startup de benefícios flexíveis, e a D'Or Consultoria, corretora do Grupo Rede D'Or São Luiz, anunciaram parceria para facilitar a dinâmica dos departamentos de RH na seleção dos planos de saúde ideais para suas respectivas empresas. O anúncio feito pelas marcas se insere em um cenário no qual 77% dos colaboradores consideram os planos de saúde como a categoria de benefícios mais importante a ser garantida pelas empresas, conforme levantamento da Robert Half.

Socorro à população do RJ em meio às fortes chuvas

Devido às fortes chuvas na região metropolitana do Rio de Janeiro nas últimas semanas, a Tokio Marine adotou uma série de ações emergenciais para mitigar os impactos nas áreas afetadas pelas tempestades e prestar apoio aos segurados nas comunidades atingidas. Quando a necessidade exige, a companhia desloca equipes de Assistência 24horas, Sinistros e Salvados a fim de acompanhar de perto as tratativas, facilitar processos das operações e agilizar a regulação dos sinistros e pagamento das indenizações dos clientes.

Akemi Nitahara/Agência Brasil

VOLTAR AO SUMÁRIO

seguro viagem coris

35 anos

Seguro Viagem não é tudo igual.

Escolha Coris e conheça alguns de nossos diferenciais:

- Central de atendimento própria 24/7, com departamento médico especializado.
- Pronto atendimento de Telemedicina pelo hospital Albert Einstein e serviço de Teletriagem pela Coris.
- Mais de 50 modalidades de esportes cobertos (amadores e profissionais).

@corisbrasil Coris Brasil emissoes.coris.com.br

ANS - nº 326305

amil

Vem aí

VENDEU, TÁ NO BOLSO!

Amil

2024

A sua nova campanha:

Mais integrada, mais robusta, mais vantajosa
para você lucrar muito em 2024!

Acompanhe nossos canais oficiais

para mais informações.

Acesse os canais exclusivos para corretores

Kit Corretor

@amilcorretores

Portal do Corretor

Universidade de Vendas