

Alinhamento técnico construído nas últimas 48 horas permitiu adequar a estrutura contratual às novas emissões, sem qualquer impacto para segurados e parceiros



Guilherme Wroclawski e Raphael Swierczynski, co-CEOs da Hero Seguros. Foto: Divulgação/Hero

A Hero informa que sua operação de seguro-viagem segue ativa e funcionando normalmente em todo o Brasil, com atendimento e assistência preservados integralmente para todos os segurados.

Ao longo das últimas 48 horas, a Hero manteve um diálogo próximo, contínuo e transparente com a Superintendência de Seguros Privados (Susep). A partir das orientações recebidas da autarquia, foi possível revisar em detalhe a interpretação das conformidades aplicáveis à construção de um contrato de representação de seguros, com especial atenção aos critérios de remuneração previstos na regulação, e adaptar integralmente essa estrutura à parceria com a Ezze Seguros.

Do ponto de vista operacional, a Hero reforça que nada mudou nem mudará. Os mais de 5 mil agências de viagens e corretores parceiros seguem emitindo normalmente, com os mesmos sistemas, os mesmos fluxos e a mesma jornada de atendimento. Segurados com bilhetes já emitidos continuam plenamente assistidos, sem qualquer alteração.

O contexto teve início na última quarta-feira (26 de agosto), quando uma das seguradoras parceiras da Hero foi notificada pela Susep e precisou suspender temporariamente novas emissões. Diante disso, a Hero atuou imediatamente naquilo que era de sua responsabilidade, promovendo os ajustes que lhe cabiam na estrutura contratual e operacional, e segue à disposição da parceira, apoiando-a nos demais pontos em discussão com a autarquia.

“Seguimos com toda a nossa colaboração e transparência à disposição da Susep e da nossa parceira. As orientações que recebemos da autarquia foram claras e objetivas, e nos permitiram entender com precisão o que precisava ser adaptado e implementar toda a adequação em menos

de 48 horas, sem qualquer interrupção no atendimento aos segurados”, afirma Raphael Swierczynski, cofundador e co-CEO da Hero Seguros.

Essa capacidade de resposta é a mesma que sustenta a trajetória da companhia desde a fundação. Em menos de cinco anos, a Hero alcançou cerca de 15% de participação no mercado brasileiro de seguro-viagem, atendeu mais de 4 milhões de clientes e já pagou mais de R\$ 80 milhões em indenizações de sinistros a segurados e suas famílias. A qualidade do atendimento se reflete nos indicadores: a companhia mantém reputação ótima no Reclame Aqui e NPS acima de 75, patamar considerado de excelência no mercado, além de alta fidelização de sua rede de parceiros.

Esse percurso sustentou a expansão internacional da Hero na América Latina e a ampliação de sua atuação para novos ramos, além do seguro-viagem. Construída a partir de tecnologia proprietária e de um modelo digital de distribuição, a companhia se consolidou como um dos expoentes do empreendedorismo brasileiro no setor e como referência de insurtech em crescimento no mercado global.

Para a companhia, o episódio confirma uma convicção que orienta a empresa desde o primeiro dia: inovação e conformidade regulatória não são forças opostas.

“Foi exatamente essa inovação que nos trouxe até aqui e é ela que vai seguir nos movendo. É muito bom ver, na prática, que inovar e estar em conformidade podem sim andar lado a lado. Saímos dessas 48 horas com o entendimento regulatório mais maduro e com o foco ainda mais firme: inovar, melhorar de forma significativa a experiência dos nossos parceiros e dos seus clientes de seguro e transformar esse mercado para muito melhor. Isso segue mais forte do que nunca”, diz Guilherme Wroclawski, cofundador e co-CEO da Hero Seguros.

As novas emissões passam a ser realizadas pela Ezze Seguros, seguradora brasileira autorizada pela Susep, com quem a Hero já mantinha parceria em outros ramos. Fundada em 2019, a Ezze é uma seguradora brasileira com mais de R\$ 10 bilhões em ativos, é a segunda companhia mais rentável do setor. A companhia registrou R\$ 1,56 bilhão em prêmios emitidos em 2024, alta de 53% em relação ao ano anterior, e lucro de R\$ 68 milhões, com crescimento de 34% na comparação anual. Com patrimônio total que supera R\$ 10 bilhões em ativos.

A Ezze responde pela emissão das novas apólices e pela garantia dos riscos. A Hero segue responsável pela tecnologia, pela distribuição e pela jornada de atendimento e assistência ao segurado, conforme as atribuições e condições estabelecidas em cada contrato e de acordo com a legislação vigente.

Hero reforça que todos os seguros emitidos anteriormente permanecem integralmente válidos durante sua vigência, sem alterações nas coberturas ou nas condições originalmente contratadas. Esses contratos continuam sob a responsabilidade da seguradora que os emitiu, enquanto a Hero mantém o atendimento e a assistência destinados aos clientes. Não haverá migração ou modificação das apólices já contratadas.

Fonte: Approach, em 29.08.2026