

20º Congresso Nacional Corretores de Seguros incorpora novas tarefas às agendas dos atores do setor

A incorporação de novas tarefas às agendas dos pares do setor de seguros- corretor, segurador e regulador- em busca de uma travessia menos turbulenta na era digital, deve ser uma das consequências dos debates do 20º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros- evento de três dias da Fenacor encerrado neste sábado (14), em Goiânia. De imediato, todos os atores devem se aliar na proteção do mercado de seguros que, além da guinada para a economia digital (amigável ou não, dependendo do acerto das estratégias dos players), sofre concorrência desleal da venda pirata liderada por associações de classe, fenômeno mais presente na carteira de automóvel, mas com risco de avançar para outras carteiras; na luta por marco regulatório mais amigável à expansão do setor e de custos de observância menos onerosos. Há também boas notícias: nesse novo ecossistema de negócios, o corretor de seguros continua a ter um papel de destaque na distribuição de seguros, sobretudo em um momento de início de retomada da economia.

Sim, a economia voltou a crescer, pode emplacar um ciclo de expansão mais longo (em razão de juros e inflação baixos e continuidade de reformas), mas os reflexos positivos para algumas das principais carteiras do mercado- como automóvel e saúde suplementar- não serão imediatos, tendo em vista a forte desaceleração dos negócios ocorrida nos dois últimos anos, dizem especialistas. Afinal, o PIB caiu de elevador nos dois últimos anos e agora sobe de escada em sua trajetória de recuperação, lembram eles. Faz parte do jogo... Saída? Ampliar o leque de produtos oferecidos aos consumidores, apropriando de vez da condição de advisor qualificado, uma das expressões mais pronunciadas nesta edição do congresso.

Por fim, as principais lideranças do mercado devem se unir para que o setor seja reconhecido como um dos mais importantes segmentos econômicos, merecendo figurar no centro da política econômica do governo para gerar um crescimento contínuo e sólido da economia brasileira, além de suportar seus riscos. “Queremos estar no centro das políticas públicas que conduzam o país a uma nova fronteira civilizatória, sustentável, porque a proteção do seguro rima com sustentabilidade. Rima com a economia de gastos do governo. Rima com as reformas estruturais que a nação precisa e deseja. Rima com progresso”, assinalou o presidente da CNseg, Marcio Coriolano, ao participar da abertura do 20º Congresso dos Corretores de Seguros, quando oficializou também o pedido de assento do mercado nos órgãos deliberativos de seguros- CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados); e de Saúde Suplementar- Consu (Conselho Nacional de Saúde Suplementar). “Estamos maduros para tanto”, acrescentou Coriolano, lembrando que o mercado reúne ativos da ordem de R\$ 1 trilhão e a devolve à sociedade em torno de R\$ 460 bilhões em benefícios e indenizações.

Ele elencou outras medidas pendentes de aprovação para o mercado de seguros demonstrar sua contribuição decisiva na recuperação da economia. Da relação, consta a privatização do seguro de acidentes do trabalho; o destravamento de normas subsidiárias da Receita Federal para o lançamento do seguro de Vida Universal e dos novos VGBL e PGDL; a conclusão da nova Lei de licitações e do seguro de garantia de obras; a criação do tão almejado Previsaúde; novo modelo de garantias do Seguro Rural; a regulamentação inclusiva do microsseguro; ou a relação de oficinas referenciadas no seguro popular de Automóvel.

Ao mesmo tempo, ele defendeu a modernização da Superintendência de Seguros Privados (Susep), ao propor seu funcionamento nos moldes das demais agências regulatórias existentes no País. “Temos o direito de apoiar firmemente o fortalecimento da Susep como autarquia blindada e com regime especial de agência. A Susep está madura para tanto”, afirmou ele, aproveitando para elogiar a gestão do superintendente da Susep, Joaquim Mendanha, já que medidas urgentes adotadas pela autarquia contribuíram para o setor suportar a prolongada crise econômica do País.

A parceria estratégica com os corretores foi outro ponto lembrado pelo presidente da CNseg, para quem esses profissionais são o canal de distribuição mais apto a liderar o processo de crescimento do mercado, por conhecer o usuário final, ter percepção de suas reais necessidades, transmitir confiança e estimular o consumo de novos produtos, para mitigar os riscos dos segurados e melhor ampará-lo.

Outras autoridades e lideranças presentes à solenidade de abertura do 20º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros destacaram a importância do mercado de seguros; o papel do corretor de seguros; as melhores perspectivas da economia; e a necessidade de ações em prol do crescimento sustentável do setor. Além de Marcio Coriolano e do anfitrião do Congresso, o presidente da Fenacor, Armando Vergílio, participaram da solenidade o governador de Goiás, Marconi Perillo; os ministros Diogo de Oliveira (Planejamento) e Ronaldo Nogueira (Trabalho); o superintendente da Susep, Joaquim Mendanha; o deputado Lucas Vergílio (SD-GO); o presidente da Escola Nacional de Seguros, Robert Bittar, e o presidente do Sincor-GO, Henderson de Paula Rodrigues.

O presidente da Fenacor disse que a tecnologia é bem-vinda, deve ser incorporada, mas não poderá substituir, em momento algum, o conhecimento e a qualidade do serviço prestado pelos corretores de seguros. “O corretor de seguros não é um simples intermediário. Ele é um assessor, um advisor qualificado, cuja função é agregar valores e benefícios. A nossa missão é proteger o segurado e também a seguradora, na seleção de riscos e mitigação de conflitos, evitando a judicialização e as fraudes”, declarou Armando Vergílio.

Mesmo assim, Armando Vergílio disse que deve ser célere a adaptação de todo o mercado ao viés digital. Caso contrário, o avanço do mercado marginal se intensificará mais, como acontece atualmente com a proteção veicular. “E isso irá para outros ramos do seguro”, alertou ele, para quem a situação somente será contornada com uma aliança dos principais atores do mercado para sensibilizar governo e reguladores. “Estamos juntos para combater essa praga chamada de proteção veicular”, concordou Coriolano.

O ministro Diogo de Oliveira assegurou que o governo dará apoio total à aprovação do Projeto de Lei 3139/15, que criminaliza a atuação irregular de associações, cooperativas. “Não vamos tergiversar com a ilegalidade. Esse produto ilegal vem competindo irregularmente com o mercado de seguros tradicional”, assinalou Oliveira.

Autor do projeto, o deputado Lucas Vergílio convocou a plateia para a audiência pública que será realizada no próximo dia 24 de outubro, no Plenário da Câmara, pela comissão especial criada para analisar a proposta. “Aguardo todos vocês lá no Plenário. É muito importante”, comentou.

O titular da Susep, Joaquim Mendanha, anunciou duas medidas importantes para contra-atacar o mercado marginal. Uma ocorrerá no prazo de 20 dias e tratará de ajustes na circular que criou o seguro popular de automóvel, tornando o produto um trunfo importante no combate a esse mercado marginal. Outra ação será a formação de um grupo de trabalho, integrado por representantes da autarquia, da CNseg, da Fenacor e da Escola Nacional de Seguros, para estudar medidas de fôlego para que o mercado de seguros esteja livre das empresas e associações irregulares.

Já o presidente do Sindicato dos Corretores de Goiás, Henderson Rodrigues, lembrou que, apesar do crescimento acima da média dos demais segmentos econômicos, a participação do mercado de seguros continua aquém do potencial de sua economia. “O mercado representa 6% do PIB brasileiro. Nos demais países emergentes, este crescimento é mais acentuado e, nos países desenvolvidos, esta fatia alcança a casa dos dois dígitos, comparou ele.

A área de qualificação é também estratégica na rota de crescimento. Nesse sentido, o presidente da Escola Nacional de Seguros, Robert Bittar, disse que a instituição de ensino vai continuar

contribuindo para tornar mais qualificada a mão de obra do setor. Como exemplo, destacou a oferta de cursos a distância de pós-graduação, “uma revolução, que permitirá o acesso à qualificação profissional de qualquer ponto do País”.

Já o governador de Goiás, Marconi Perillo, avaliou positivamente a expansão do mercado de seguros nas duas últimas décadas e assinalou que mudanças estruturantes, como a reforma da Previdência Social, contribuirão para o setor ser ainda mais relevante no País “A reforma virá porque o País não terá mais como pagar benefícios em alguns anos, se o atual modelo não for modificado”, advertiu.

Os desafios do seguro de automóvel : proteção pirata e era digital

Os atores do mercado de seguros de automóvel terão de se reinventar para conviver com um quadro bastante complexo nos próximos três anos. A principal carteira de Seguros Gerais deverá manter estagnação nas vendas, rápido envelhecimento da frota segurada, resultado da decisão dos segurados de adiar a compra de um carro zero; dispor, entre os remédios, de uma legislação de fato favorável à venda de seguro popular de auto (a Susep promete novas regras no prazo de pouco mais duas semanas); e recorrer mais a tecnologias que possam melhorar controles de sinistralidade e custos. E, por fim, deve haver alguma solução definitiva para a venda pirata de seguro de automóvel, realizada por cooperativas e associações automotivas.

Estas são algumas das percepções extraídas do painel sobre os desafios do seguro de automóvel – apresentado durante 20º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros. Participaram das discussões o presidente da FenSeg, João Francisco Borges, o diretor-geral de Automóvel da Porto Seguros, Luiz Pomarole; o presidente da HDI Seguros, Murilo Setti Riedel; o presidente da Tokio Marine Seguradora, José Adalberto Ferrara; o CEO da Mapfre Seguros, Luis Gutiérrez, e o vice-presidente da Comissão de Automóvel da FenSeg, Eduardo Dal Ri. O debate teve como moderadora a vice-presidente de Marketing e Eventos da Fenacor, Maria Filomena Branquinho.

“Há três anos, a participação de carros segurados de até seis anos era equivalente a 56%. Após a queda brutal das vendas de automóvel, superior a 45% nos dois últimos anos, essa participação recuou para 40%. Ou seja, nunca houve um envelhecimento da frota seguradora no ritmo que ocorreu nos dois últimos anos, e não há qualquer sinalização de que este processo será alterado até 2020, ainda que haja um cenário macroeconômico bastante interessante para os próximos anos. Isso significa que nossas práticas precisam ser adaptadas, incluindo a modernização dos nossos produtos para atender a essas peculiaridades do mercado, de dispor de seguros adequados para uma frota segurada mais velha”, assinalou Murilo Setti Riedel. “Os produtos disponíveis nas prateleiras não estão em consonância com a nova realidade do mercado”, acrescentou.

Riedel pediu apoio aos corretores no esforço de inovar os produtos oferecidos, reclamando do órgão regulador regras compatíveis com o restante do mundo. “Os corretores precisam apoiar as seguradoras a promover essas discussões. Os produtos das seguradoras e as estratégias de venda do consumidor não estão consoantes com essa frota que envelhece, mas os clientes estão aqui, seus carros não saíram do planeta e precisamos resolver essa equação”, destacou.

Luiz Gutierrez, presidente do Grupo Segurador BB e Mapfre, disse que o mercado precisa usar de forma mais assertiva as tecnologias que estão no seu entorno há algum tempo, como telemetria e a conectabilidade. Para ele, são tecnologias como estas que deverão reduzir o índice de sinistros e mudar a maneira como o segmento Auto é observado. “Quantas vezes vocês escutaram sobre isso, e o que fizeram a respeito?”, indagou Gutiérrez, acrescentando à lista o big data, por exemplo, para identificar as necessidades do cliente.

Mas já há avanços, assinalou Eduardo Dal Ri, vice-presidente de Auto e Massificados da SulAmérica. Para ele, as seguradoras estão muito mais inovadoras do que se percebe no mercado – inclusive utilizando inteligência artificial para atender os corretores. “As seguradoras estão trabalhando

muito para ser um mercado da disruptividade”, ressaltou, informando que a telemetria ajudará as seguradoras, por exemplo, a serem mais justas em relação à precificação do seguro Auto. Será possível que perfis com a mesma idade e estilo de vida sejam diferenciados, propriamente, pela maneira como conduzem o veículo, adiantou.

Luiz Pomarole, diretor geral da Porto Seguro, avaliou os obstáculos que impedem as seguradoras ampliar a venda do seguro auto popular. Até agora, são apenas três companhias oferecem o produto. O risco de judicialização pela falta de clareza de algumas regras da circular persiste, provocando cautela de mercado.

A proteção veicular foi o tema tratado pelo presidente da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), João Francisco Borges. O avanço da venda marginal tem relação direta com o aprofundamento da crise econômica, cenário ideal para a atuação de "vendedores de falsas ilusões, na sua opinião.

Para Borges, o seguro de auto é um pilar fundamental para o mercado. Permitir o avanço indiscriminado de serviços não regulados pela autarquia federal que fiscaliza o setor poderá ocasionar em perdas irreparáveis para toda a sociedade, pois, sem regulação, até mesmo o crime organizado terá espaço para infiltrar-se em associações ou cooperativas que negociam ilegalmente o produto, caso nada seja feito imediatamente para coibi-las. "Quem mexe com poupança popular tem os olhos do Estado sobre si", exemplificou, referindo-se à maciça regulação que norteia o setor de seguros, um dos mais fiscalizados e regulados pelo Governo federal. "O segurador está ficando desamparado com o avanço da proteção veicular", repetiu Borges, para quem o momento exige a união dos principais atores do mercado, do governo e dos consumidores para combater o mal que representa a proteção veicular.

O presidente da FenSeg elogiou o empenho do deputado federal Lucas Vergílio (SD/GO), autor do projeto de lei (PL 3139/15) que proíbe associações e cooperativas ou clubes de benefícios de comercializarem contratos de natureza securitária.

O parlamentar conclamou os corretores na plateia a comparecerem em peso, no próximo dia 24, às 9h, à primeira audiência pública sobre o PL contra a proteção veicular. "É um problema de todo o mercado", disse ele, que na mesma linha do presidente da FenSeg, pediu união do mercado contra os que atuam à margem da lei. "Não somos contra a cooperativa que deseja virar seguradora, mas tem de seguir as regras e trâmites da regulação", concluiu Borges, em seguida ao discurso de Vergílio.

Seguro saúde: realidade e perspectivas

Um painel exclusivo sobre os desafios da Saúde Suplementar, incluído na pauta do 20º Congresso de Corretores (com a realização simultânea do 4º Congresso Brasileiro de Saúde Suplementar), mostrou que este nicho de seguros é extremamente dependente da renda das famílias e da taxa de emprego. Como ambos pioraram na fase de prolongada recessão, este nicho foi um dos mais duramente afetados nesse período (2015/2016), mas já há sinais de recuperação neste ano e dias ainda melhores em 2018. "Após a depressão da economia em 2016, já há sinais são de retomada neste ano, quando esperamos crescimento, e um 2018 ainda melhor", afirmou a presidente da FenaSaúde, Beatriz Palheiros Mendes. Apesar de sentir os efeitos da crise, ela destacou que o mercado de saúde mostrou resiliência. "Nós perdemos 2,5 milhões de beneficiários, mas a perda do emprego foi de 12,7 milhões em 2016", comparou.

A taxa de desemprego é uma variável importante, mas outras têm peso ainda maior nos resultados do setor. A inflação médica, fora de controle, continua a superar a evolução das receitas, afetando as margens; o consumidor ainda é estimulado a fazer uso excessivo de seu plano, aceitando fazer inúmeros exames para dispor de um diagnóstico médico, sem pensar em custos para a mutualidade; outros, sem compreender a finitude de recursos em mãos das operadoras, recorrem à

Justiça para assegurar a realização de procedimentos médicos que não estão cobertos pelos contratos. E ainda há as fraudes.

Ou seja, o desafio de descobrir como manejar a Saúde Suplementar é recorrente para todos os atores, reconheceu Amilcar Viana, moderador do painel, que contou ainda com a participação de Rodrigo Aguiar, diretor da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)- sua intervenção tratou da venda qualificada do seguro de Saúde Suplementar e o papel do corretor nesse processo; de Gabriel Portela, presidente da SulAmérica, que lembrou que a Saúde Suplementar responde por cerca de 40% da arrecadação total do mercado segurador; e do presidente da Bradesco Saúde, Manoel Peres, para quem o avanço do setor de saúde deve-se à presença massiva dos corretores de seguros.

Para Solange Beatriz, apesar dos avanços tecnológicos, o papel do corretor é fundamental para a realização de uma boa compra. “Consumidor desinformado é um consumidor insatisfeito. É com o corretor que se inicia toda a cadeia de produção dos serviços de seguros, inclusive do seguro saúde. Por isso esse profissional deve se manter atualizado para fornecer ao futuro segurado todas as informações prévias à assinatura do contrato”.

Distribuição de seguros: diferentes meios

O debate sobre os impactos da digitalização na distribuição de seguros e o papel dos corretores nesse processo, tema de um dos painéis do 20º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, reuniu à mesa os presidentes da FenaPrevi, da Edson Franco, da Escola Nacional de Seguros, Robert Bittar, da Icatu Seguros, Luciano Snel, e da Aon Brasil, Marcelo Munerato de Almeida.

Bittar traçou um panorama sobre a regulamentação da profissão e a atuação digital de corretores e seguradoras no Brasil e em outros países como Argentina, Chile, Estados Unidos, Inglaterra e México. Avaliou ainda o comportamento distinto do consumidor na aquisição do seguro via internet e os efeitos do avanço do e-commerce. No mercado inglês, por exemplo, houve guerra predatória de preços, algo que reduziu drasticamente as margens dos corretores e das seguradoras, enquanto o modelo americano não enfrentou tal processo e conviveu com baixo índice de fechamento de negócios pela internet para seguros mais complexos. “Seguros obrigatórios são apólices mais atraentes para contratação on-line, pois não existe desconfiança por parte da população sobre a contratação. Outros ramos de seguro com potencial de apólices desmaterializadas vão exigir maior divulgação aos consumidores para angariar confiança, ante a absoluta necessidade de clareza dos direitos e obrigações”, observou.

Após lembrar que o mercado há dois anos está mergulhado em discussões sobre esse novo ecossistema, o presidente da Icatu Seguros, Luciano Snel, destacou que ser digital é muito mais do que simplesmente usar tecnologia; é rever processos. “Não adianta aceitarmos receber uma identidade digitalizada para facilitar a venda, se levamos 20 dias para dar retorno ao cliente de que falta um documento”, afirmou Snel, sendo bastante aplaudido pelos corretores que lotaram o auditório.

Utilizando-se do conceito de como atuar num mundo VUCA (sigla em inglês para Volátil, Incerto, Complexo e Ambíguo), o diretor-geral da Bradesco Seguros, Marco Antônio Gonçalves, salientou que “inovação não é usar tecnologia e sim conseguir agregar para o cliente uma experiência cada vez melhor”.

O presidente da FenaPrevi, Edson Franco, ressaltou que “a questão não é discutir se haverá ou intermediação. A questão é que tipo de intermediação os corretores devem exercer para se tornarem indispensáveis aos clientes”. Para mostrar o potencial de crescimento do mercado no País, ele citou pesquisa encomendada pela Zurich que mostra que 72% das pessoas não têm reservas para seis meses em caso de perda de renda e 28% para um mês no Brasil, o pior resultado entre os 12 países pesquisados. Deste grupo, 58% não conhecem proteção de renda e estariam

dispostas a adquiri-la. Então, há um mercado potencial à espera de abordagem.

Marcelo Munerato de Almeida, presidente da Aon Brasil, resumiu a ideia central do painel, que mostrou a necessidade de mudança por parte de todos os atores do mercado. “Todo bom corretor é um consultor. Todos nós temos espaço para aprender”, destacou. O moderador do painel foi o presidente do Sincor-DF e vice-presidente da Fenacor, Dorival Alves de Sousa.

O setor de seguros frente a frente com a realidade

Ao participar do último painel do último dia (14/10) do 20º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, o presidente da CNseg, Marcio Coriolano, aproveitou para refutar algumas interpretações equivocadas sobre o avanço da proteção veicular - as principais têm relação com os riscos declináveis e uma suposta falta de ousadia do setor. Em resposta, destacou que as seguradoras devem manter política de subscrição adequada e preços realistas para permanecerem sólidas e assegurar o futuro pagamento dos riscos que subscrevem, ao contrário do que ocorre na proteção veicular. “As seguradoras têm preços e políticas adequadas aos riscos assumidos e não podem ser responsabilizadas pelo avanço da proteção veicular, algo que tem relação direta com o aprofundamento da crise econômica e com a falta de entendimento do consumidor sobre mercado formal e pirata de seguros”, opinou ele, ao acrescentar que as seguradoras e suas entidades de representação se tornaram os principais porta-vozes contra o mal que as associações e cooperativas de proteção veicular podem produzir aos consumidores incautos.

Marcio Coriolano ressaltou ainda que, não fosse ousado, o mercado de seguros não teria mantido o crescimento até durante o ápice da crise econômica. “O nosso desafio é monumental, porque, enquanto vários setores ainda perdem competitividade e fôlego financeiro, continuamos a ter taxas de crescimentos bastante elevadas (no primeiro trimestre foi de 11,65%, estabilizando-se em 7,2%). Ora, isso demonstra que ousadia não nos faltou, ao fazer o mercado atingir os patamares atuais. Precisamos ousar mais? Sim, para manter algo compatível com esses resultados sustentáveis”, declarou ele. Marcio Coriolano foi efusivamente aplaudido pela plateia após a veemente defesa do mercado segurador.

Marcio Coriolano assinalou ainda a atuação proativa da Susep no combate ao mercado pirata. Atualmente, 180 ações públicas abertas pelo Ministério Público e 200 processos administrativos, no âmbito na autarquia, devem-se à vigorosa atuação da Susep.

O presidente da CNseg fez um prognóstico positivo do mercado para os próximos anos, destacando a importância da inflação reduzida, seu impacto no aumento do consumo, e reflexos, posteriormente, no emprego e na renda. Também citou os novos produtos, dependentes de regulamentações, para um ciclo de maior crescimento das seguradoras.

O painel de fechamento do Congresso contou com a jornalista especializada em economia da GloboNews, Denise Barbosa. “A recessão acabou, mas a situação econômica do País ainda é difícil, principalmente em relação às contas públicas. Porém, as taxas de desemprego começaram a cair e as projeções para o Produto Interno Bruto (PIB) são de crescimento”, disse ela.

Já o superintendente da Susep, Joaquim Mendanha, outro participante do painel, listou as principais ações feitas (e as em estudo) em sua gestão para reduzir os efeitos da forte recessão. Já o deputado federal e presidente da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviço da Câmara dos Deputados, Lucas Vergílio, após comemorar a recuperação econômica do País, lamentou que o mercado de seguros não tenha o espaço merecido na pauta do Governo, fazendo coro com as declarações que Marcio Coriolano vem fazendo há algum tempo, de que o seguro precisa fazer parte da agenda estratégica do governo. “É preciso destacar o impacto social do mercado de seguros para o País e mostrar que o setor gera riqueza e empregos. Temos que nos unir para chamar atenção dos demais deputados”, concluiu Lucas Vergílio.

Outro participante, o presidente da Bradesco Seguros, Octavio de Lazari, reiterou a afirmação de que os corretores são fundamentais para o crescimento do mercado. Ele acrescentou que esses profissionais são o elo mais forte na cadeia, já que são eles que conhecem os clientes e os aconselham, mantendo assim uma relação duradoura e de confiança.

O presidente da Fenacor, Armando Vergílio, analisou o problema do mercado marginal e destacou iniciativas como o auto popular e a Lei do Desmonte como caminhos para combater essa situação. Ele fez um breve balanço sobre o evento e agradeceu a participação de mais de 5 mil congressistas. “Acredito que conseguimos atingir os nossos objetivos no 20º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros. O primeiro deles foi deixar a zona de conforto nesses tempos tecnologias disruptivas. Saímos daqui com várias provocações e desafios. Destaco também que o evento foi acompanhado por 19 mil pessoas nas redes sociais e 6,8 mil na internet. As oficinas foram um sucesso, contando com a participação de mais de 800 corretores diariamente”, finalizou.

Fonte: [CNseg](#), em 17.10.2017.