



APTS
notícias

Associação Paulista dos Técnicos de Seguro

DESASTRES AMBIENTAIS

*O Brasil precisa da
proteção do seguro*

PERÍCIA TÉCNICA

A DELPHOS atua em todo o território nacional, com o apoio de uma vasta rede de engenheiros, elaborando laudos de vistorias, perícias técnicas, orçamentos de obras, memoriais descritivos de serviços, laudos de inspeções ou fiscalizações de obras e relatórios de contestações de laudos judiciais. O serviço oferece rapidez e segurança para as seguradoras na gestão dos sinistros de bens.



Delphos

VISTORIA TÉCNICA DE IMÓVEIS

Com um acervo de mais de 200 mil laudos de vistorias em Danos Físicos em Imóveis (DFI) realizados, a DELPHOS está plenamente capacitada a disponibilizar os serviços de engenheiros e arquitetos que atuem como:

Peritos técnicos para avaliação e verificação de causa e efeito em sinistros, administrativos ou judiciais, de seguros com cobertura DFI.

Assistentes técnicos em processos que envolvam imóveis residenciais ou comerciais nas ações judiciais movidas contra as seguradoras.

A DELPHOS está apta a gerir o processo de elaboração de:

- Laudos de vistorias;
- Orçamentos para realização de obras;
- Memoriais descritivos de serviços para tomadas de preços e contratações de obras de recuperações;
- Laudos de inspeções ou fiscalizações para acompanhamentos de obras em andamento;
- Contestações de laudos judiciais, com apoio de equipe jurídica, apontando desvios que possam gerar indenizações acima do estipulado.

EQUIPE

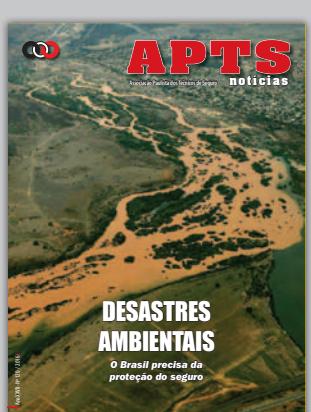
A DELPHOS realiza os serviços com equipe interna, composta por engenheiros/arquitetos e técnicos administrativos, e rede externa de engenheiros peritos atuando em todo o território nacional.

EXPERIÊNCIA

Há 46 anos realizando vistorias de Danos Físicos em Imóveis, nossa equipe de profissionais acumulou experiência suficiente para fazer diferença na atuação em processos de sinistros administrativos e judiciais. Nos processos judiciais, além de permitir uma defesa mais segura através de laudos preliminares, a atuação de nossos engenheiros como assistentes técnicos dos peritos judiciais tem garantido a redução nos valores das execuções de ações contra as seguradoras, com resultados muito expressivos.



Osmar Bertacini
Presidente da APTS



8. CAPA

População mais vulnerável a catástrofes naturais, como alagamentos e secas, e a desastres ambientais, inclusive causados pela intervenção humana, ainda não conta com a proteção do seguro, apesar de o mercado dispor de soluções

Somos resilientes

É difícil não se afetar com as notícias ruins que nos deparamos no dia a dia: crise econômica, escândalos de corrupção, tragédia ambiental e para completar o avanço do vírus da zika. Mas é preciso manter a fé, esperança e o otimismo. O país já atravessou, no passado, grandes dificuldades, como no período da hiperinflação, mas anos mais tarde conseguiu reverter espetacularmente esse quadro. Algumas conquistas que obtivemos desde então são perenes, como o avanço da democracia, da Justiça, dos meios de comunicação e, inclusive, da cultura da sociedade. Portanto, acreditando que todo esse quadro nebuloso é passageiro, vamos arregaçar as mangas e trabalhar.

Em nosso mercado, mantenho a percepção de que avançamos bastante a ponto de não ser mais possível retroceder. A instituição seguro cresceu, se solidificou e se consolidou. Tanto é que, enquanto outros setores econômicos amargam os reveses da crise, o seguro ainda resiste, embora experiente pequena retração em alguns ramos. Somos resilientes e vamos prosseguir em desenvolvimento, talvez em ritmo menor, mas sempre adiante. Temos muito trabalho pela frente e muitos espaços a ocupar. Mais do que nunca, a sociedade precisa da proteção que o seguro pode oferecer para superar a adversidades e garantir sua tranquilidade.

SUMÁRIO

4. REGISTRO

6. EM FOCO

Humana Seguros completa 25 anos

12. ANÁLISE

Setor de seguros resiste à crise econômica, mas já enfrenta retração em alguns ramos

14. ESPECIAL

Em vez de regular preços da saúde suplementar, consultoria propõe alternativas para a mudança do marco regulatório

16. DESTAQUE

- Sincor-SP lança pesquisa de satisfação para avaliar produtos e serviços das seguradoras

- Seguro popular de automóvel é aposta do setor para conquistar clientes entre os proprietários de veículos usados

19. MERCADO

22. GERAL



APTS no programa “A Grande Jornada”

Dia 11 de janeiro, o presidente da APTS, Osmar Bertacini, foi o entrevistado do programa de rádio “A Grande Jornada pelo Mundo Seguro”, exibido ao vivo pela rádio Imprensa FM (102,5), das 7h às 8h. Para o âncora Pedro Barbato Filho, que também é diretor da APTS, na atual gestão, e presidente da Camaracor-SP, Bertacini comentou sobre sua participação na entidade, desde pouco tempo depois da fundação, em 1983. Em 1993, ele foi eleito presidente da APTS, cumprindo dois mandatos consecutivos, encerrados em 1997.

Em 2015, Bertacini retornou à presidência da APTS, sucedendo o fundador Luis López Vázquez, para mandato até 2017. “Sou inquieto, profissionalmente, e resolvi aceitar mais este desafio”, disse. Ele adiantou que já estão em elaboração três eventos: um sobre a tragédia em Mariana (MG) com enfoque em seguro ambiental; outro sobre riscos digitais e o terceiro sobre seguro de Responsabilidade Civil.



Bertacini é padrinho da 13ª turma do Programa Amigo do Seguro

O presidente da APTS, Osmar Bertacini, foi padrinho de formatura da 13ª turma de alunos do Programa Amigo do Seguro, promovidos pelo Instituto Techmail e a Escola Nacional de Seguros, em dezembro. Na ocasião, o evento homenageou as empresas que colaboraram e contratam os estudantes do programa: Porto Seguro, Minuto Seguro, Best World Seguros, Techmail e I4Pro, foram algumas das empresas premiadas. O programa visa preparar jovens de escolas públicas para trabalhar no setor de seguros. Desde sua criação, em 2002, já beneficiou mais de 2,4 mil jovens, em mais de 20 cidades. “Tive a honra de apadrinhar essa turma tão cativante, são jovens cheios de sonhos, além de vontade, interesse e comprometimento para realizá-los. Gostaria de parabenizar cada um deles e desejar muito sucesso nessa nova jornada”, disse Bertacini.



Bertacini em almoço do CIST

Corretor e técnico de seguros, Osmar Bertacini, que ocupa, atualmente, os cargos de presidente da Associação Paulista dos Técnicos de Seguro (APTS) e de 2º secretário do Sincor-SP, falou como representante de ambas as categorias aos associados do Clube de Internacional de Seguros de Transportes (CIST), dia 18 de fevereiro. Em almoço realizado no Circolo Italiano, Bertacini defendeu a necessidade de especialização dos corretores em outros ramos, como meio de diversificação da carteira. Ele foi recepcionado na ocasião pelo presidente do CIST, José Geraldo Silva.



APTS em festa do CVG-RJ

O presidente da APTS prestigiou a 16ª feijoada do CVG-RJ, realizada em dezembro, no salão Gávea do Hotel Sheraton, em São Conrado, Rio de Janeiro (RJ). Participaram da confraternização corretores de seguros, representantes das seguradoras e de importantes entidades do setor. O presidente do CVGG-RJ, Marcello Hollanda, informou que neste ano serão comemorados os 50 anos da entidade, com o lançamento do livro cinquentenário.

APTS discutirá reflexos de acontecimentos atuais no seguro de Responsabilidade Civil

Os impactos da corrupção na contratação do seguro de Responsabilidade Civil de Diretores e Administradores de Sociedades (D&O) será um dos assuntos que a APTS trará ao debate, em evento no dia 24 de fevereiro. O seminário “Crise no seguro de Responsabilidade Civil: os reflexos de casos recentes no país” será realizado das 9h às 12h30, no auditório da Funenseg, na Rua São Vicente, nº 181.

No primeiro painel, Sergio Barroso de Mello, presidente do GNT de Responsabilidade Civil e Seguro da Associação Internacional de Direito do Seguro (AIDA) e sócio da Pellon & Associados, analisará as mudanças no D&O, após os desdobramentos dos casos de corrupção. Os casos de corrupção provocaram o aumento de sinistralidade nesta modalidade e, consequentemente, a limitação de coberturas e de va-



lores, além da elevação de prêmios.

Outro acontecimento recente, o rompimento da barragem da Samarco em Mariana (MG), também será analisado pelo especialista com enfoque na cobertura de riscos ambientais no seguro de RC. No segundo painel do evento, a advogada Thabata Najdek, Underwriter Financial Lines na Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS), apresentará o tema “Impactos da crise econômica nos seguros de D&O e E&O”. Ela dividirá o painel com a advogada Thalita de Fátima Barbato Graciolli, da área de Sinistro da Zênite Assessoria e Consultoria, que abordará o seguro de RC na área de saúde.

Informações e inscrições pelos telefones: (11) 3227 4217 e 3229 6503 ou pelo e-mail: apts@apts.org.br



Humana Seguros: uma história de 25 anos de sucesso

O presidente Osmar Bertacini se orgulha da trajetória vitoriosa da empresa, que iniciou em 1991 com uma única apólice e apenas um segurado

Dia 1º de fevereiro, a Humana Seguros, uma das maiores assessorias de seguros do país, completou 25 anos de existência. Mais do que uma trajetória de sucesso, a história da empresa se constitui em um exemplo de superação, determinação e empenho. O fundador e atual diretor-presidente, Osmar Bertacini, conta que a Humana foi criada por três pessoas, a partir de uma única apólice de seguro de vida e apenas um segurado. “Iniciamos a empresa do zero”, relata orgulhoso.

Ele se recorda que a fase inicial foi marcada por um conturbado período político e econômico, com o confisco dos valores em banco realizado pelo governo da época. “Todos os recursos que tínhamos eram destinados exclusivamente à criação e ao desenvolvimento do projeto. Por um momento, pensamos em desistir, mas, felizmente, decidimos persistir e seguir em frente”, diz.

Algum tempo depois, do pequeno escritório na Rua Marconi, centro de São Paulo, onde iniciou suas atividades, a Humana se mudou para a Avenida São João, também no centro da cidade, mas em espaço bem maior para comportar sua estrutura. Consolidada e bem-sucedida, atualmente, a empresa não teme a crise econômica. “Se, por um lado, a crise nos preocupa, por outro, também serve de estímulo para seguirmos em frente, com o mesmo espírito de batalha e dedicação”, diz Bertacini.



Evento com a participação do pessoal da Humana (2009)



Aniversário de 15 anos da Humana Seguros (2006)



Adevaldo Calegari e Osmar Bertacini recebem o Prêmio Seguros e Riscos (1994)

RECEITA DE SUCESSO

A receita de sucesso da Humana não é segredo para ninguém. Seu nome é Osmar Bertacini, cuja energia e carisma contagiam desde o mais humilde colaborador até os altos executivos da empresa. “Trato a todos do mesmo jeito, sem qualquer distinção, e procuro motivá-los com o meu exemplo”, revela. Dono de uma carreira de 54 anos no mercado de seguros, Bertacini também se dedica à vida associativa.

Diretor do Sincor-SP e atual presidente da APTS (que já comandou por dois mandatos, entre 1993 e 1997), ele também ajudou a fundar e presidiu a entidade paulista que representa as assessorias de seguros (Aconseg-SP). Presidiu o Clube Vida em Grupo São Paulo (CVG-SP) por duas gestões (entre 2009 e 2012). No momento, também exerce o cargo de diretor da Câmara dos Corretores de Seguros do Estado de São Paulo (Camaracor-SP), da Sociedade Brasileira da Ciências do Seguro (SBCS) e da Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSN).

Se “o seguro de vida tem a cara de Osmar Bertacini”, como disse certa vez Nilton Molina, figura reconhecida do setor, então se pode dizer que a Humana tem a cara de Osmar Bertacini. Sua gestão é tão “humana”, que os funcionários são para ele como sua família. “Dividido tudo com eles, inclusive os bons resultados da empresa, porque todos fazem parte da engrenagem que faz funcionar a Humana”, diz.

Hoje, Bertacini faz questão de agradecer àqueles que participaram de sua jornada na Humana, especialmente dois pioneiros. “Não poderia deixar de expressar os meus mais sinceros agradecimentos ao Adevaldo Calegari e à Edna Damasceno, de Belo Horizonte (MG), que, como meus sócios, compartilharam comigo longos períodos”, diz.

MUITAS CONQUISTAS

E AINDA MUITO TRABALHO PELA FRENTE



A **Europ Assistance Brasil** - empresa pioneira em serviços de assistência 24 horas - foi reconhecida em 2015 pela qualidade de seus serviços e sua competência em diversas áreas de atuação. São conquistas que asseguram a credibilidade e fazem a **EABR** continuar sempre se aprimorando para fazer jus à confiança depositada pelo mercado.



www.europ-assistance.com.br • comercial@europ-assistance.com.br
[f /EuropAssistanceBrasil](https://www.facebook.com/EuropAssistanceBrasil) • [in /company/europ-assistance-brasil](https://www.linkedin.com/company/europ-assistance-brasil)



Desastres ambientais desafiam indústria de seguros

O Brasil não está livre de catástrofes ambientais, provocadas pelas mudanças climáticas ou pela intervenção humana. A indústria de seguros se esforça para prover soluções adequadas à sociedade



Enquanto os principais líderes de 195 países do mundo acertavam em Paris um acordo global para controlar o aumento da temperatura do planeta em até 2oC, durante a 21^a Conferência das Partes das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (COP21), o Brasil enfrentava os impactos de um dos piores desastres ambientais em sua história. O rompimento da barragem de Fundão, da mineradora Samarco, em Mariana (MG), ocorrido em novembro, provocou uma enxurrada de lama que devastou o distrito de Bento Rodrigues, causando mortes e danos

ainda incalculáveis na biodiversidade do Rio Doce e arredores.

Não que a limitação das emissões de dióxido de carbono (um dos principais gases de efeito estufa) e a redução do aquecimento global não sejam importantes. Até porque o efeito estufa é responsável por eventos climáticos extremos, como secas, inundações e tempestades. Mas, se a discussão sobre o clima é global, os efeitos das mudanças climáticas e dos desastres ambientais são locais. Embora o país não seja afetado por terremotos ou tsunamis, não está fora do mapa das catástrofes naturais do



planeta e tampouco livre dos desastres ambientais provocados pela ação do homem.

O vasto território e as paisagens diversificadas fazem do Brasil um cenário que pode ser afetado das mais diversas formas, como o aumento de eventos extremos, com secas e furacões, com a alteração de paisagens naturais ou com prejuízos para a agricultura. O mapa Terra Brasis de Catástrofes Naturais Brasileiras (2010 a 2014) evidencia que a frequência e severidade desses eventos são maiores do que se imagina. Confeccionado com base em informações da Secretaria Nacional de Defesa Civil, o mapa coloca no topo da lista de ocorrências as estiagens e as secas, com 8.789 casos no período. As inundações e alagamentos surgem, em seguida, com 3.635 ocorrências e os vendavais ou ciclones com 399 registros.

Não estão computados nesses números os desastres ambientais provocados pela intervenção humana, como o ocorrido em Mariana ou, mais recentemente, como o vazamento de gás tóxico após incêndio no Guarujá, nas proximidades do Porto de Santos. No entanto, os prejuízos ambientais e materiais causados pelo homem também são onerosos.

O impacto econômico do desastre em Mariana foi calculado pelo governo de Minas Gerais em R\$ 1,2 bilhão em danos materiais para 35 municípios mineiros afetados pelo acidente. O cálculo não leva em conta, contudo, o impacto ambiental do acidente ou as indenizações às famílias das vítimas. No caso do Guarujá, a empresa responsável pelos contêineres recebeu multa do governo paulista de R\$ 10 milhões pela emissão de efluentes gasosos tóxicos para a atmosfera, riscos e danos à saúde da população.

O CUSTO AMBIENTAL

Entre os desastres naturais que ocorrem no Brasil, as inundações e alagamentos são, de longe, os de maior impacto econômico. Um estudo da Swiss Re identificou que esses eventos responderam em 2010 por perdas anuais acima de US\$ 1,5 bilhão e afetaram a vida de 33 milhões de pessoas. Contudo, a previsão é que em 2030 esse número salte para 42,5 milhões de pessoas afetadas com perdas em torno de US\$ 4 bilhões. As secas também provocam grande prejuízo.



Em seu estudo sobre perdas econômicas causadas por catástrofes naturais em 2014, a Munich Re contabilizou a ocorrência de 980 eventos extremos em todo o mundo, com perdas de US\$ 110 bilhões (US\$ 31 bilhões cobertos pelo seguro). Destes, a seca no Sudeste brasileiro foi apontada como um dos eventos climáticos mais onerosos ao país. As ondas de calor e escassez de água na região geraram prejuízo estimado em US\$ 5 bilhões e prejudicaram 27 milhões de pessoas.

Mas, mesmo com os impactos, as seguradoras no Brasil ainda têm dificuldades em lançar

no mercado produtos voltados aos efeitos das mudanças climáticas em razão da falta de demanda. Grande parte das perdas provocadas é quase inteiramente suportada pela população, sobretudo as mais vulneráveis. A situação não é diferente do que ocorre em outras partes do mundo. Um estudo do Fundo de População das Nações Unidas (Unfpa) divulgado neste ano contabilizou 340 desastres ambientais por ano em todo o mundo nos últimos 20 anos, com a média 67,5 mil mortes por ano. Os países de baixa renda enfrentam 44% dos desastres e 68% das mortes. As enchentes representam 43% de todos os desastres naturais ocorridos entre 1994 e 2014, afetando 2,5 bilhões de pessoas, segundo o estudo.

A ausência da proteção do seguro para esses eventos é explicada, em parte, pela seleção adversa, em que os compradores do produto são justamente aqueles que estão mais expostos ao risco. Em evento promovido pela Swiss Re, Florian Kummer, diretor de Subscrição de Resseguros, disse que o impacto das mudanças climáticas determinará fundamentalmente o desenvolvimento socioeconômico do Brasil no século 21.

Kummer considera perfeitamente possível não apenas segurar o risco inundações, como estender o seu alcance à população mais vulnerável. "Mercados de seguros eficientes existem em vários países, desempenhando um papel fundamental para estas sociedades", afirmou. Nos Estados Unidos, por exemplo, as seguradoras distribuem o produto e o governo assume integralmente o risco e arca diferença de prêmio em caso de eventos extremos.

SEGUROS PARAMÉTRICOS

Uma das soluções adotadas em várias partes do mundo para proteger as populações mais vulneráveis das catástrofes naturais é o seguro paramétrico, com a participação de governos, cujo foco é indenizar perdas financeiras e não apenas materiais. O valor é pré-definido e o pagamento efetuado a partir do momento em um índice paramétrico, ou gatilho, é alcançado ou excedido. No Haiti, por exemplo, onde funciona o programa Microinsurance Catastrophe Risk Organization (Micro), o seguro paramétrico oferece proteção aos pequenos empreendedores contra inundações, vendaval e terremoto. A subscrição é feita com base em riscos paramétricos e a liquidação de sinistros e pagamento ao segurado é rápida e transparente.

Bangladesh é outro exemplo recente de microseguro para inundações, com coberturas de US\$ 100. Outros países, como o México, adotam o sistema de coberturas paramétricas para



proteger bens públicos e a população mais pobre. Quando o volume de chuvas ultrapassa determinado limite, as seguradoras transferem o risco ao governo. Na Alemanha, as seguradoras oferecem cobertura para inundações como endosso opcional à cobertura de incêndio. Os preços são livres e definidos e acordo com um mapa de inundações e um modelo quantitativo.

Na França, o sistema é estatal, com preços definidos pelo governo. As coberturas são combinadas: os seguros contra incêndio e roubo oferecem cobertura adicional para riscos da natureza. Já na Grã-Bretanha, vigora a parceria entre o setor privado e o Estado. As seguradoras especificam o risco, com base em mapas de inundações de alta qualidade produzidos pelo governo e oferecem a cobertura contra inundações na apólice residencial padrão.

Na América Latina, o governo uruguai contrata o seguro paramétrico como solução para os efeitos da seca na geração de energia elétrica. Se as usinas hidroelétricas deixarem de produzir nos períodos de seca, a indenização do seguro servirá para compra de petróleo, como meio alternativo de produção





de energia. A cobertura é de US\$ 450 milhões e o gatilho é nível de chuva medido em 36 estações meteorológicas. No Brasil, o seguro climático parametrizado é utilizado na área agrícola e de geração de energia.

SEGURO AMBIENTAL

A primeira apólice de seguro ambiental específico no Brasil foi emitida em 2010, época em que havia entre 20 e 25 contratos. Entretanto, o segmento cresceu mais de 150% desde então, impulsionado, principalmente, pelos seguros voltados exclusivamente aos riscos de transportes rodoviários de mercadorias. Em 2014, o volume de prêmios no segmento aumentou 150%, e a expectativa para este ano é de um incremento de 50%. Atualmente, apenas sete seguradoras operam no segmento de riscos ambientais no Brasil, das quais três oferecem todos os três tipos de apólices utilizadas para transferir este risco, conhecidas pelas siglas em inglês PPL, CPL e TCL.

Mas, a tendência é de aumento das contratações dos seguros ambientais. O motivo é a exposição cada vez maior das empresas



a punições relacionadas à poluição e à desatenção com meio ambiente. O desastre ambiental em Mariana evidenciou uma tendência entre as empresas que exercem atividades de risco: a falta de cultura do seguro para prevenir e minimizar impactos financeiros e ambientais decorrentes de acidentes dessa natureza.

Walter Polido, especialista em seguro de Responsabilidade Civil, comenta sobre o despreparo da sociedade em relação aos riscos ambientais. Em artigo publicado pela Editora Roncarati, em que avalia a eficácia da cobertura de poluição accidental e súbita dentro do ramo de RC, ele ressalta a possibilidade de acontecerem novos acidentes semelhantes ao de Mariana.

Atualmente, segundo Polido apurou, existem 24 barragens, das 14.966 existentes no país e catalogadas pela Agência Nacional de Águas (ANA), estão classificadas como de alto risco pelo Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM), ligado ao Ministério das Minas e Energia. “Nenhuma autoridade, entretanto, veio a público para dizer o que acontecerá a partir dessa constatação impressionante e calamitosa. Esse panorama demonstra uma sociedade ainda desconforme com as boas práticas, não só no âmbito corporativo e na gestão pública como também em relação aos anseios do povo, que muitas vezes não está preparado para fazer valer os seus efetivos direitos”, diz.

No artigo, o especialista registra o crescimento do RC nos últimos anos, demonstrando o desenvolvimento da sociedade empresarial brasileira. “Antes, a empresa conscientizada de seus riscos e obrigações buscava se garantir através de apólice RC própria, incluindo toda sorte de terceiros atuando em nome dela. Hoje, a empresa exige que o terceiro contrate o respectivo seguro RC dele, apesar de ela mesma possuir a apólice concedendo amplas garantias”, diz. No entanto, ele concluiu que apenas o seguro ambiental específico pode oferecer garantia para praticamente todos os prejuízos decorrentes de grandes acidentes.

Em sua opinião, uma apólice tradicional do seguro de responsabilidade civil, com cobertura adicional para o risco de poluição accidental e súbita, não pode oferecer respaldo significativo. Um dos motivos são as limitações técnicas e contratuais pertinentes e dos entendimentos subliminares considerados. “Notadamente em casos de sinistros que podem se estender para além das 72 horas usualmente previstas nesse tipo de cláusula e na condição de este ter se iniciado e terminado dentro do mesmo período de tempo para o segurado fazer jus à garantia”, argumenta.

Crise se aproxima do setor de seguros

Apesar dos resultados positivos, o produto de maior rentabilidade do setor, o VBGL, apresentou resultado inferior à inflação média

Nos últimos anos, o VGBL vem impulsionado os resultados do mercado de seguros. Em novembro 2015, por exemplo, o faturamento do VGBL e da previdência privada foi maior que a receita de todos os ramos (exceto saúde) – R\$ 9,2 bilhões contra R\$ 7,4 bilhões –, de acordo com a “Carta de Conjuntura do Mercado de Seguros”, produzida pelo economista Francisco Galiza e divulgada pelo Sincor-SP, com dados apurados pela Susep. Neste ano, porém, um estudo do consultor Luiz Roberto Castiglione, com base nos dados publicados pela Susep, indica que a situação está mudando.



Gráfico 1

MERCADO DE SEGUROS GLOBAL (SEM SEGURO SAÚDE) – JAN A DEZ DE 2015				CRESCIMENTO		
	2014	%	2015	%	Nominal	Real (*)
Seguros diretos	R\$ 90.693.166	44,34%	R\$ 94.877.089	42,31%	4,61%	-5,47%
Capitalização	R\$ 21.882.104	10,70%	R\$ 21.389.663	9,54%	-2,25%	-11,67%
Previdência Tradicional	R\$ 12.318.811	6,02%	R\$ 12.850.287	5,73%	4,31%	-5,74%
Sub-total	R\$ 124.894.081	61,05%	R\$ 129.117.038	57,58%	3,38%	-6,59%
VGBL/PGBL	R\$ 79.668.088	38,95%	R\$ 95.129.415	42,42%	19,41%	7,89%
Total	R\$ 204.562.169	100,00%	R\$ 224.246.453	100,00%	9,62%	-0,95%

(*)IPCA - 12 meses 10,67% | Fonte: Luiz Roberto Castiglione

De acordo com o estudo, o VGBL e também o PGBL continuam contribuindo para a manutenção das vendas globais, porém, já apresentam resultado inferior à inflação média do período. Castiglione apurou que o resultado do VGBL e do PGBL em 2015 registrou crescimento nominal de 19,41%. As receitas passaram de R\$ 79,6 bilhões em 2014 para R\$ 95,1 bilhões em 2015. Mas, o crescimento real foi de 7,89%, abaixo do IPCA de 10,67% no período. “Ficam claros os efeitos da recessão da economia”, conclui o consultor.

Já a produção global do setor de seguros somou R\$ 224,2 bilhões em 2015 contra R\$ 204,6 bilhões em 2014, representando um crescimento nominal de 9,62% e real de (-) 0,95%. Excluindo desse resultado os dois produtos financeiros, VGBL e o PGBL, o volume de vendas do mercado atingiu R\$ 129,1 bilhões, resultado 3,38% maior que os R\$ 124,9 bilhões registrados em 2014, o que representa um crescimento real de (-) 6,59%. O segmento de seguros apresentou crescimento nominal de 4,61% e real de (-) 5,47%. Nesse período, a previdência tradicional obteve crescimento nominal de 4,31% e a capitalização uma queda nominal de 2,3% (ver gráfico 1).

RENTABILIDADE

Apesar da queda do PIB de quase 4% no final do ano passado, com as taxas inflacionárias anuais já se situando nos dois dígitos, o seguro não piorou na mesma proporção da econômica, segundo o economista Francisco Galiza. Ele ainda aponta que não houve queda expressiva nas margens de rentabilidade das principais companhias do segmento, apesar do cenário de maiores dificuldades. Entre 2013 e 2014, o lucro líquido acumulado das empresas de seguros apresentou variação de 17% (R\$ 17,4 bilhões para R\$ 20,3 bilhões) (ver gráfico 2).

VALORES ACUMULADOS – ATÉ NOVEMBRO – EM R\$ BILHÕES			
Lucro líquido	2014	2015	Variação
Seguradoras	15,7	17,4	11%
Resseguro*	0,4	0,7	73%
Capitalização	1,7	1,6	-6%
Total	17,8	19,7	10%
Patrimônio líquido	2014	2015	Variação
Seguradoras	79,7	73,1	-8%
Resseguro*	5,7	6,0	5%
Capitalização	4,2	3,5	-18%
Total	89,6	82,5	-8%

* até outubro

Fonte: Carta de Conjuntura do Mercado de Seguros (jan/2016)

ÍNDICES MÉDIOS DE DESEMPENHO DAS SEGURADORAS (R\$ MILHÕES)			
	Jan/nov 2014	Jan/nov 2015	Variação no ano
Seguros			
Sinistralidade	49,7%	49,2%	-1,0%
Índice de Despesas Comerciais	23,0%	23,5%	2,2%
Resultado com Seguros (PG – SR – DC)*	17.533	19.817	13,0%
Previdência			
Receitas de Contribuições e Prêmios VGBL (líquidas)	685	1.123	63,8%
Rendas com taxa de gestão	3.051	3.507	14,9%
Resultado com Previdência	3.924	3.428	-12,6%
Geral			
Despesas administrativas	-11.059	-12.338	11,6%
Resultado Financeiro	8.402	10.999	30,9%
Resultado patrimonial	6.251	6.104	-2,4%
Despesas com Tributos+IR+Contribuição Social	-8.815	-10.081	14,4%
Outras Receitas/Despesas	-530	-566	6,7%
Lucro Líquido	15.705	17.363	10,6%
Patrimônio Líquido	74.400	77.474	4,1%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (%) (anualizada)	23,0%	24,4%	1,4%

(*) Prêmios ganhos/sinistros ocorridos/custos de aquisição | Fonte: Susep

Nos dados parciais até novembro, contabilizados pelo economista, a variação entre 2014 e 2015 foi de 10% (menor que os 17% do ano anterior). Mas, a evolução do lucro líquido foi parcialmente satisfatória, em sua opinião, considerando o cenário econômico. A taxa de juros mais elevados no exercício de 2015 é um fator importante nesse componente, além do ajuste de seus próprios custos diretos. “Esse fato compensou a evolução de faturamento bem mais modesta”, diz.

Segundo o estudo, o comportamento da economia tem influência direta no mercado de seguros. Assim, o setor deve desacelerar, em virtude do PIB negativo, mas apresentará ganhos, em termos nominais, ou seja, sem considerar o avanço da inflação. Essa composição fará com que as variações por segmento, em alguns casos, sejam similares às do ano anterior. A previsão atual é que somente a indústria de seguros (sem saúde suplementar) cresça 6% em 2015, abaixo do índice de 2014, que foi de 10%. Para 2016, a projeção é de um crescimento de 9%.

RESULTADO FINANCEIRO

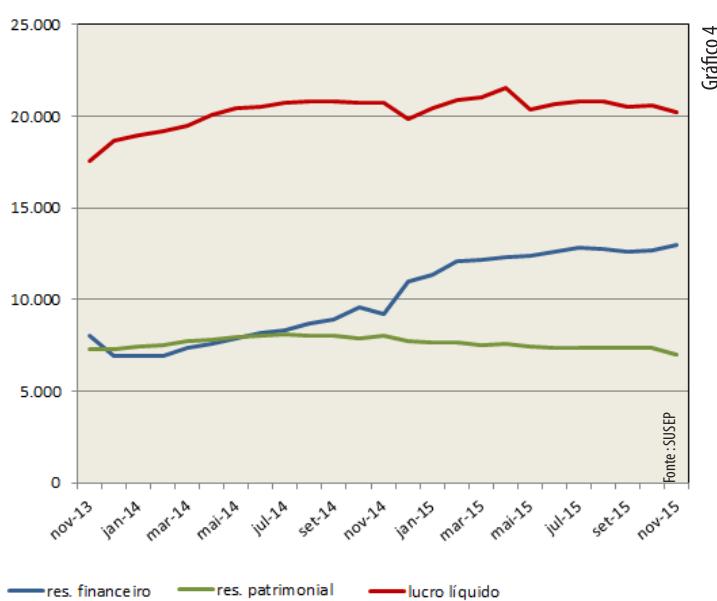
De acordo com os dados da Susep, as despesas administrativas tiveram crescimento de 11,6% (acima da inflação), entre janeiro e novembro de 2015, em comparação ao mesmo período do ano anterior. Já o resultado financeiro mostrou aumento expressivo de 30,9% e o resultado patrimonial caiu 2,4%. Com isso, o lucro agregado do setor teve aumento de 10,6% em termos nominais e, dada a inflação de 8,9% no período (IPCA) no período, elevação real de 1,6% (ver gráfico 3).

O quadro atual lembra um pouco o que o mercado de seguros praticou na década de 80. Esta é a opinião de Bruno Kelly, corretor de seguros e responsável pelo gerenciamento de riscos da Correcta Consultoria. Em palestra online promovida pela Funenseg, no final de

janeiro, ele lembrou que nos anos 80, em virtude da alta inflação, as seguradoras priorizavam as aplicações em detrimento do resultado industrial. “As aplicações eram como uma muleta para as empresas, que compensavam a ineficiência com ganhos no giro financeiro”.

Kelly se recorda que, naquela época, quase não havia seleção de riscos. “As empresas aceitavam a maioria dos riscos, porque o importante era obter recursos para aplicação no mercado financeiro”, disse. Mas, apesar do cenário atual parecido com o daquele período, ele destaca que as diferenças são muitas. “Hoje, as seguradoras são mais eficientes e criteriosas do que eram na década de 80 e praticam a seleção de riscos”, disse (ver gráfico 4).

Seguradoras (áreas da Susep): lucro líquido e resultados financeiro e patrimonial (R\$ milhões de nov. 2015; deflator IPCA



Alternativas à saúde suplementar

Estudo da Tendências Consultoria propõe agenda de reformas no marco regulatório do setor

A crise econômica está agravando o cenário da saúde suplementar no país. Além da queda no número de usuários em decorrência do aumento do desemprego (9% em 2015 e previsão de superar dois dígitos neste ano), os custos das operadoras de planos de saúde estão crescendo muito acima da inflação (alta de 17,1%, em 2015).

Nesse cenário conturbado, a mudança no marco regulatório do setor de saúde suplementar se tornou tema central de debates em todo o país. Para entidades de defesa do consumidor, a solução seria a fixação de valores de teto de reajustes tanto para planos individuais como coletivos. Para as operadoras de saúde, o pleito é por uma regulação mais adequada, mais próxima das condições do mercado, que permita o funcionamento eficiente do sistema.

A questão foi objeto de análise no “Estudo econômico sobre os desafios do setor de saúde suplementar no Brasil”, produzido pela Tendências Consultoria. O estudo foi apresentado pelo ex-ministro da Fazenda Mailson da Nóbrega durante o seminário “Efeitos da regulação sobre a saúde suplementar – um debate sobre os aspectos econômicos e a sustentabilidade do setor”, promovido pelo Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS), no final do ano passado em São Paulo (SP).

DESAFIOS

Um dos desafios da saúde suplementar, identificado pelo estudo Tendências, é a assimetria de informações entre os participantes. Esta ocorre no caso, por exemplo, de famílias que possuem histórico de riscos e doenças, mas que não podem ser observados pelas operadoras, que desenham os planos para cobrir a família média. Segundo Mailson da Nóbrega, a consequência é a seleção adversa. “As famílias com menor risco, nesse contexto, têm menos estímulo para adquirir o plano”, diz.

Outra consequência da assimetria, ele aponta, é o risco moral, que gera conflitos no caso, por exemplo, de segurados que se esforçam para prevenir doenças, mas não contam com redução no preço do plano, porque operadora desconhece essa informação e porque os prêmios não podem ser ajustados. “Assim, cria-se o incentivo para a re-

alização do maior número possível de exames e tratamentos”, avalia. Ele sugere o uso mais intensivo de técnicas de medicina preventiva, exames ou a adoção de prazos de carência. Para o risco moral, sua percepção é que aspectos estruturais do sistema devem ser discutidos para ampliar a transparência e se repensar o modelo de remuneração do setor de saúde.

INFLAÇÃO DA SAÚDE

O problema do aumento de custos da saúde não é exclusividade do Brasil. De acordo com levantamento da OCDE, esses custos são crescentes desde a década de 60. Paralelamente, o país enfrenta o aumento da demanda em saúde devido ao envelhecimento populacional e ao fortalecimento do mercado de trabalho. O aumento da expectativa de vida também fez crescer o número de doenças crônicas no país, onde ainda também prevalecem as doenças contagiosas, fenômeno conhecido como “double disease burden” (algo como dupla doença).

Além da maior demanda, os custos da saúde são impactados pela incorporação de novas tecnologias. “Mesmo que os avanços tecnológicos produzam maior bem-estar para as pessoas, não evitam um aumento nos custos”, diz. Segundo o estudo, o problema é potencializado pelo modelo tradicional de gestão hospitalar, em que médicos são remunerados por serviço prestado (*fee for service*).

“Os centros de saúde e profissionais têm o incentivo para





realizar o maior número possível de exames e procedimentos, pois são reembolsados por unidade mesmo que a sua necessidade não seja comprovada”, diz. Já os pacientes, segundo conclusão do estudo, são pouco sensíveis a desperdícios, já que não pagam diretamente aos provedores e, portanto, não têm noção dos custos.

A judicialização da saúde é outro elemento que contribui para a inflação médica. O estudo aponta que “as pesadas restrições e a falta de clareza em muitas das regras limitam o escopo de atuação dos agentes para lidar com os problemas e desafios existentes, aumentando os conflitos”. De acordo com levantamento do Conselho Nacional de Justiça, em 2011 havia mais de 240 mil processos na Justiça.

O estudo detectou que outra questão que afeta o funcionamento do setor é a elaboração e atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que os planos de saúde são obrigados a oferecer. Segundo Maílson da Nóbrega, criou-se uma rigidez que leva ao aumento de custos. “A experiência mostra que esse problema é resolvido com a escassez, ou seja, o produto não é oferecido”, diz.

PRÁTICA NEGATIVA

De acordo com o estudo, a experiência já identificada na própria área de saúde suplementar, com o controle dos reajustes para planos individuais, passou a inibir a oferta desse produto no país. Em 2001, os planos individuais respondiam por 30,3% do total de beneficiários de planos de saúde no Brasil e atualmente respondem por 19,1% (dados de setembro de 2014). Por outro lado, a participação dos planos coletivos (empresariais e por adesão) no total de beneficiários avançou de 69,7% para 80,9% no mesmo período.

Maílson da Nóbrega destaca que a regulação de preços é uma prática historicamente negativa, que apenas agrava os desafios existentes de enfrentamento de alta de custos, in-

dependente da área de atividade econômica. A despeito das boas intenções que levaram a sua adoção, ele observa que a regulação de preços culminou em crises de desabastecimento, perda de qualidade ou até alta da inflação (quando a política foi eventualmente encerrada), e geralmente alguma combinação dos três fatores, em todos os países e setores em que foi adotada.

ALTERNATIVAS DE REGULAÇÃO

Para os consultores da Tendências, a solução dos problemas enfrentados na saúde suplementar passa por uma reformulação profunda. Para a regulação, são sugeridas medidas como:

- adoção do prontuário eletrônico dos pacientes (registro unificado do histórico médico de um paciente);
- ranking de hospitais (tais como a taxa de infecção hospitalar e de mortalidade operatória);
- monitoramento de remuneração de médicos (incluindo todos os gastos das empresas e seus representantes com os profissionais, além de viagens a congressos, consultórias e amostras de produtos);
- transparência na formulação do rol de procedimentos (critérios estáveis e baseados em evidência de custo-efetividade);
- maior publicidade a indicadores de planos de saúde (dados sobre o histórico de reajustes, indicadores de satisfação e taxas de expansão ou redução no número de beneficiários).

O estudo propõe, ainda, o abandono gradual do modelo de remuneração hospitalar “fee for service” pelo “*Diagnosis-Related Groups*” (definido com base no diagnóstico do paciente e na melhor experiência de utilização dos serviços), para reduzir o desperdício no setor e os custos dos atendimentos, sem comprometer a qualidade do serviço. Para os médicos, a remuneração sugerida é “*pay of performance*” (qualidade dos serviços prestados), e para os pacientes a adoção de pagamento de franquias.

Ainda de acordo com a Tendências, a consequência dessas mudanças resultaria em maior estímulo à eficiência, competição e contenção de custos, refletidos, por consequência, em menores preços e reajustes dos planos de saúde. “Ao não lidar com as verdadeiras causas dos problemas, a abordagem escolhida pelo governo amplia os desafios, gerando problemas de escassez relativa e piora na qualidade”, diz o ex-ministro. Para ele, “somente medidas que melhorem a eficiência do sistema podem trazer ganhos perenes e sustentáveis”.

Seguro popular poderá dobrar carteira de automóvel

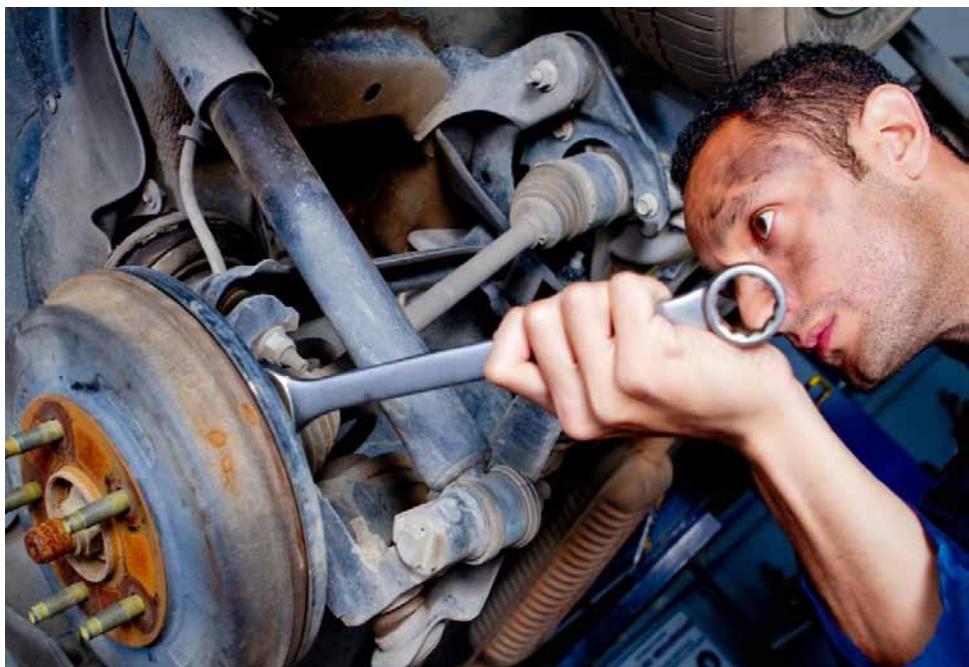
Esta é a expectativa dos corretores de seguros, que estimam a entrada de 20 milhões de novos clientes

Os proprietários de carros com mais de cinco anos de fabricação poderão adquirir seguro com preço 30% menor que a média de mercado, graças ao seguro popular de automóvel, que possibilitará a utilização de peças usadas no conserto dos veículos. A proposta de regulamentação do novo seguro, colocada em consulta pública pela Susep até meados de janeiro, foi recebida com otimismo pelo mercado de seguros.

Mas, apesar de ser um pleito antigo dos corretores de seguros, a proposta também foi alvo de críticas da categoria. Muitos discordaram do enunciado do artigo 9º, alínea “d”, que sugere a inserção no frontispício das apólices um aviso em destaque ao segurado de que “o corretor e a seguradora deverão informar o percentual e o valor da comissão de corretagem aplicada, sempre que estes forem solicitados”.

As entidades representativas dos corretores, liderada pela Fenacor, sugeriram à Susep a eliminação da alínea “d” do texto da proposta. Em manifesto assinado por Armando Vergílio dos Santos, presidente da Fenacor, o argumento foi de que tal exigência poderia trazer “aborrecimentos” e “desestimular” os corretores. No documento, ele justifica: “(...) não devemos no ater, simplesmente, no nosso entendimento, em estabelecer dificuldades e, ao mesmo tempo, desestimular o próprio corretor de seguros com desnecessária exposição”.

Durante sua participação em almoço do Clube dos Corretores de Seguros de São Paulo (CCS-SP), no início de fevereiro, o presidente do Sincor-SP, Alexandre Camillo, comentou o assunto. Segundo ele, uma leitura mais atenta da alínea poderia trazer melhor entendimento sobre a proposta da Susep. “Quem leu, viu que havia apenas o pedido para constar no frontispício da apólice uma informação ao segurado. Ou seja, não era para constar a comissão, mas o pedido. Lembrando que o Código de Defesa do Consumi-



dor garante ao segurado o direito de saber qual é o carregamento comercial de sua apólice”, disse.

Na opinião de Camillo, o foco na questão da comissão desviou atenção dos corretores do mais importante, que é a estrutura técnica do produto. Coube ao grupo de trabalho constituído pela Fenacor e FenSeg, segundo ele, identificar que o diferencial do seguro é a possibilidade de utilizar peças recicladas na reparação de veículos, bem como os potenciais clientes, estimados em 20 milhões de automóveis. Porém, concluindo que o mercado não dispõe de peças recicladas suficientes para esse volume, o Sincor-SP sugeriu à Susep incluir na resolução a possibilidade de serem usadas também peças originais, remanufaturadas e de segunda linha.

Em meio à crise, o grande ganho que o seguro auto popular trará aos corretores, segundo a avaliação do dirigente, será a entrada de 20 milhões de clientes, predominantemente de baixa renda. Ele aconselhou aos corretores que se prepararem para prospectar esse contingente, que necessitará de orientação e assessoria. “Além desse volume de novos clientes, esse seguro trará a reboque o combate à pirataria e à atuação ilegal de cooperativas e associações”, disse.

Sincor-SP quer ouvir a opinião dos corretores de seguros

Pesquisa avaliará produtos e serviços das seguradoras em quatro módulos

O Sindicato dos Corretores de Seguros no Estado de São Paulo (Sincor-SP) lançou no início de fevereiro a “Pesquisa de Satisfação dos Corretores de Seguros - Serviços & Produtos das Seguradoras”. Conduzido pelo consultor de economia do sindicato, Francisco Galiza, o estudo contará com quatro módulos: Vida, Saúde e Odonto, Ramos Elementares e Auto.

De modo objetivo, as questões avaliarão as operações das companhias em cada ramo, em cinco escalas: excelente, muito bom, bom, regular e ruim. O tempo mínimo estimado para as respostas de cada participante é de aproximadamente 15 a 20 minutos.



**PESQUISA
DE SATISFAÇÃO
DOS CORRETORES DE SEGUROS**

Serviços & Produtos das Seguradoras

The logo features a blue clipboard icon with a large green checkmark on it. To the right of the icon, the word "PESQUISA" is in blue capital letters, "DE SATISFAÇÃO" is in green, and "DOS CORRETORES DE SEGUROS" is in blue. Below this, in an orange rounded rectangle, the text "Serviços & Produtos das Seguradoras" is written in white.

O primeiro módulo, sobre os seguros relacionados ao ramo de vida, já está à disposição dos corretores de seguros no site do Sincor-SP (www.sincor.org.br) e ficará no ar até o dia 29/02. Segundo o presidente do Sincor-SP, Alexandre Camillo, a pesquisa contribuirá para que as seguradoras possam aprimorar ainda mais seus serviços. “A partir dos resultados, que serão oportunamente divulgados, será possível ajustar a estratégia de cada negócio, seja pequeno, médio ou grande”, diz.

“O conhecimento é uma ferramenta imprescindível para a promoção da excelência. Os resultados dessa pesquisa trarão inegáveis benefícios para todos os elos da indústria de seguros. Por isso, é fundamental a intensa participação da nossa categoria”, completa o 1º vice-presidente do Sincor-SP, Boris Ber, responsável pelo andamento desse estudo.

Segundo Camillo, a pesquisa, somada a outras ações realizadas pelo Sincor-SP, em cursos e eventos, por exemplo, ampliam a base de informações para ações futuras da entidade. “Reforçam diretrizes que visam a melhoria de produtos, reivindicações e anseios da categoria, além de avanços no relacionamento com os consumidores, entre outros aspectos relevantes”, diz.

Os resultados serão divulgados entre junho e outubro, quando haverá apresentação exclusiva para jornalistas e palestra no XVII Conec. Também está previsto o envio das avaliações a cada seguradora, individualmente, de acordo com os respectivos focos de atuação. Será mantida absoluta confidencialidade dos participantes e das seguradoras mencionadas.

É possível conferir a pesquisa por meio do link: <http://migre.me/sRWMH>. O preenchimento é restrito aos corretores de seguros que atuam no estado de São Paulo.

Garantia estendida com mais informação

Para tornar a compra do seguro mais consciente, FenSeg lança cartilha com orientações ao consumidor

Criado em 2005 para oferecer ao consumidor a ampliação do prazo da garantia legal e contratual de produtos, como eletrodomésticos, eletroportáteis, eletrônicos e celulares, dentre outros, o garantia estendida dobrou de tamanho entre 2008 e 2014. A quantidade de seguros vendidos passou de 27,1 milhões para 46,1 milhões, segundo pesquisa da CNseg e do Ibope. No último ano, porém, o consumo desaquecido desacelerou o ritmo de contratação. Entre janeiro e setembro de 2015, o faturamento do garantia estendida reduziu em 6,7% (caiu de R\$ 2,30 bilhões para R\$ 2,14 bilhões).

Mas, o garantia estendida foi alvo de grandes polêmicas até 2013, ano de sua regulamentação. Desde então, grandes redes varejistas foram proibidas de praticar a venda casada, ou seja, de condicionar o fornecimento do produto à compra do seguro ou de embutir o preço do seguro no preço do produto. Para esclarecer o público de mais de 33 milhões de pessoas que possuem pelo menos uma apólice de seguro garantia estendida no Brasil e futuros consumidores, a CNseg e a FenSeg lançaram em janeiro a cartilha da série “Entenda o Seu Seguro” com orientações para o consumidor.

Em 14 páginas, a publicação esclarece e simplifica o entendimento do produto com uma linguagem simples e clara. O material aborda os direitos e as obrigações de todas as partes envolvidas na contratação do seguro, suas coberturas e seus benefícios, além de chamar a atenção do consumidor para práticas ilegais como a “venda casada”. A diretora executiva da CNseg, Solange Beatriz, destaca que faltava compreensão sobre o seguro. “É um produto bom, positivo, mas que não estava sendo bem recebido pelos consumidores”, disse.

Para o vice-presidente da Comissão de Seguro de Garantia Estendida



da FenSeg, Allan Rocha, as redes varejistas devem participar de ações de divulgação e treinamentos referentes à venda de seguros. “O varejo é um braço da seguradora. É quem leva a informação sobre cada seguro ao consumidor final”. A advogada e consultora da CNseg, Maria Stella Gregori, reforçou o viés de inclusão social do seguro. “Portanto, é fundamental que todas as informações estejam claras e precisas para que o consumidor possa administrar seus próprios riscos”, disse.

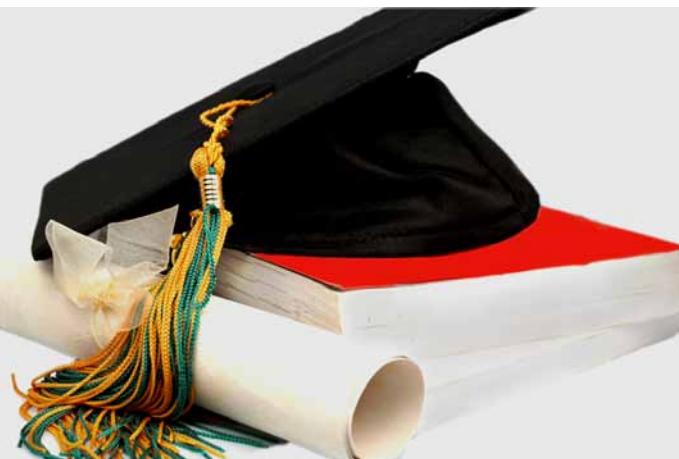
“Vivemos em um mundo em que a comunicação é uma ferramenta valiosa e queremos utilizá-la para auxiliar os consumidores sobre a contratação do seguro”, pontua o diretor Executivo da Federação, Neival Freitas, enfatizando que segurados bem informados tornam o mercado de seguros muito mais acolhedor e popular. A cartilha estará disponível aos segurados nas lojas das redes varejistas, nos sites dessas representantes das seguradoras, da CNseg, FenSeg e das companhias que oferecem o garantia estendida.



Delphos reafirma seu programa Bolsa Universitária em 2016

O programa de incentivo Bolsa Universitária, oferecido pela Delphos aos seus parceiros internos desde a década de 90, já iniciou a avaliação das inscrições para este ano. A empresa disponibiliza bolsas de 70, 80 e até 90% do valor da graduação, que não precisa necessariamente ter relação direta com a função desempenhada pelo colaborador na empresa. “O objetivo é contribuir para a formação universitária de nossa equipe na carreira que seus integrantes desejam seguir”, afirma Elisabete Prado, diretora comercial e de marketing da Delphos.

Para concorrer às bolsas, o profissional deve trabalhar na empresa há pelo menos seis meses e estar cursando a sua primeira faculdade. Um dos critérios utilizados na escolha dos contemplados é que o estudante já tenha passado pelo primeiro semestre, e com aprovação com nota mínima de 7 em todas as disciplinas já cursadas.



As estatísticas da empresa demonstram que 90% dos colaboradores que se inscrevem e se encaixam no perfil recebem o incentivo. Em geral, há uma média de 10 candidatos por período. Também faz parte do Programa o apoio para especializações, pós-graduação, mestrados e doutorados, estes sim com o pré-requisito de que guardem relação direta com o trabalho executado pelo parceiro interno na empresa.

Europ Assistance Brasil adota soluções de TI da CorpFlex

A Europ Assistance Brasil (EABR), empresa que oferece serviços de assistência nos segmentos de Lar & Família, Saúde, Viagem e Auto, adquiriu as soluções de “Help Desk”, “Service Desk” e “Field Service” da CorpFlex para centralizar as demandas de tecnologia da informação e dar suporte aos usuários internos. Os novos sistemas permitem que a companhia de assistência tenha não só maior controle sobre suas operações, mas também aumente sua produtividade e o nível de satisfação do consumidor.

A EABR procurou a CorpFlex para buscar soluções em TI que pudessem unificar e controlar os dados da empresa. “O objetivo era que a CorpFlex realizasse uma auditoria dos equipamentos e um controle de ativos e da segurança dos dados. A adoção das soluções ofertadas pela CorpFlex garantiu um inventário de todo o parque instalado na EABR, promovendo a centralização das informações e uma análise apurada do desempenho para escolher as melhores soluções dentro da nossa gama de serviços”, explica Marcos Andrade, vice-presidente de Marketing e Comercial da CorpFlex.

A implementação do “Service Desk” e “Field Service” permitiu que a EABR contasse com profissionais especializados e dedicados na solução de incidentes, chamados e solicitações dos clientes – o que reduziu



os custos das operações e aumentou a qualidade dos serviços prestados.

“Os esforços da CorpFlex para adequar-se as nossas necessidades e a proximidade na negociação foram decisivos para que a Europ contratasse os serviços da empresa”, afirma Aldo Pereira dos Santos, coordenador de TI da Europ Assistance Brasil.

A EABR atende a grandes clientes que exigem alta disponibilidade dos serviços de TI. “Adotamos as soluções da CorpFlex pelo sistema diferenciado dos serviços prestados, 80% dos chamados são atendidos remotamente, conferindo à companhia uma gestão muito mais centralizada, econômica e simplificada da TI”, afirma Santos.

Porto Seguro tem lucro líquido de R\$294 milhões no 4º trimestre de 2015

A Porto Seguro concluiu o ano de 2015 alcançando resultados consistentes, com aumento da rentabilidade e crescimento da receita total, superando as incertezas geradas pelo ambiente macroeconômico. Na operação de seguros, os prêmios auferidos foram 3% maiores no 4T15 e 7% no ano, crescimento suportado principalmente pela expansão do número de itens nos segmentos de seguro de auto e residência. A frota de veículos segurados aumentou em mais de 200 mil itens, ultrapassando 5,2 milhões de carros (+4%) e o número de residências atingiu 2,4 milhões, uma evolução de 8%.

No seguro auto, os prêmios desaceleraram em relação ao crescimento dos últimos anos, resultado principalmente do agravamento da crise econômica, que impactou a venda de veículos novos e também por uma maior pressão no ambiente competitivo. Entretanto, a companhia obteve um crescimento maior do que a média de mercado (6% vs. 3%) com melhora no resultado da carteira. Além disso, no trimestre, o Itaú Auto iniciou uma recuperação nas vendas, alcançando um aumento nos prêmios de 10%, impulsionada pelo aprimoramento do modelo de seleção de riscos e pelas ações de posicionamento junto aos clientes do Banco Itaú.

O ano também se encerrou com diversos segmentos



de seguros apresentando crescimento superior a 2 dígitos, como os produtos Patrimoniais, Pessoas, Transportes e Odontológico. O desempenho operacional de seguros, demonstrado pelo índice combinado, tanto no trimestre quanto no ano, foi impactado pelo retorno do pagamento de imposto Cofins, que aumentou o índice em mais de 1 p.p., resultando num efeito líquido anual de R\$ 75 milhões.

O índice combinado do trimestre atingiu 97,1% (+1,0 p.p.) e permaneceu estável no ano (96,5%), ambos períodos beneficiados principalmente pelas menores frequências de sinistros nos produtos de automóvel.

Campanha publicitária da HDI tem Paolla Oliveira

A HDI Seguros lançou novo comercial com a atriz Paolla Oliveira, apresentando o aplicativo HDI Seguros, que entre outras funcionalidades, permite localizar a unidade mais próxima do Bate-Pronto. A campanha é exibida em São Paulo e Rio de Janeiro e nas demais regiões em rádio e pela internet, nos canais no Youtube e do Facebook da seguradora.

O vídeo publicitário traz novamente o casal interpretado pelos atores Simone Libutti e Eduardo Guimarães. No comercial, o veículo deles têm a parte traseira atingida pelo veículo da atriz, que os tranquiliza ao mostrar por meio do aplicativo como é rápido e fácil localizar uma unidade Bate-Pronto, serviço que agiliza de forma fácil o processo de sinistro.

De acordo com o diretor de Marketing da HDI Seguros, Paulo Moraes, a ideia é transmitir ao público que, mesmo diante de um transtorno causado por um eventual acidente, a companhia oferece uma maneira mais prática de achar serviços como o Bate-Pronto, que tornam o pro-

cesso de registro do sinistro mais rápido e eficiente. "Em continuidade ao nosso plano de expansão das unidades móveis do Bate-Pronto, oferecemos o aplicativo com a intenção de facilitar a procura por esse serviço da HDI pelo celular", comenta Paulo.

Atualmente, o serviço de Bate-Pronto da HDI, oferece para o segurado ou terceiro, que tem o veículo acidentado, atendimento em cerca de 30 minutos e o encaminhamento para uma oficina referenciada.



SulAmérica realiza programa Corretor Nova Geração

A SulAmérica realizou, em janeiro, a sexta edição do programa Corretor Nova Geração. Durante a semana, a companhia recebeu pela primeira vez em sua nova sede em São Paulo os filhos de corretores, que participaram de palestras e atividades de capacitação e planejamento sucessório dos negócios de família.

Os participantes foram recebidos pelo vice-presidente Comercial da SulAmérica, Matias Ávila, que destacou a importância da participação do corretor no mercado de seguros. “O corretor exerce um papel fundamental de relacionamento, interpretando as necessidades dos clientes e levando a eles as melhores soluções de proteção.”

Matias também ressaltou o histórico da companhia como um ambiente de valor para o desenvolvimento profissional. “A SulAmérica é uma empresa de origem familiar que atingiu os mais altos níveis de gestão e governança. São 120 anos compartilhando e recebendo conhecimento. Estar aqui com estes jovens é uma excelente oportunidade para trocar ideias, conhecer a visão deles e contribuir para a formação de futuros líderes.”

Os jovens corretores puderam assistir a apresentações de executivos de diversas áreas, além de conhe-



cer a nova sede da seguradora e participar de atividades relacionadas a negócios.

Entre os assuntos abordados, as oportunidades do mercado segurador aliadas ao avanço tecnológico foram destaque. “A sociedade está em constante inovação e oferece muitas possibilidades. A tecnologia é um importante instrumento de relacionamento e deve ser vista como uma grande aliada, otimizando a comunicação com os clientes”, afirmou o vice-presidente.

Ao final da semana, os jovens participaram de um almoço com a presença do presidente da seguradora, Gabriel Portella, e todos os vice-presidentes. Portella realizou a entrega dos certificados de participação.

Liberty Seguros reformula plataforma de benefícios para clientes e corretores

A Liberty Seguros escolheu a Proxy Media, agência com foco em soluções digitais para a geração de negócios, para trabalhar no redesign e gestão do Clube Liberty, a plataforma de benefícios para clientes e corretores da seguradora.

O Clube Liberty foi criado com o objetivo de fortalecer o relacionamento com clientes e corretores. Eles podem usufruir de vantagens em lojas online e estabelecimentos parceiros em todo o país, em segmentos como lazer e viagens, automotivo, cultura e entretenimento.

“Por meio da parceria com a Proxy Media, que estará à frente do atendimento online e prospecção de parceiros, vamos conhecer cada vez melhor as preferências e hábitos de compra dos clientes e, assim, oferecer um tratamento ainda mais personalizado”, diz Patricia Chacon, diretora de Marketing e Estratégia da Liberty Seguros.

Entre as novidades estão a nova interface para os dispositivos móveis, filtros por geolocalização, oferta maior de serviços e produtos com descontos e cupons para serem utilizados em lojas físicas. “Pensamos em todos os detalhes para facilitar o uso dos descontos e tornar as ofertas mais atrativas aos clientes. É uma forma de conquistar e ao mesmo tempo conhecer mais o cliente”, diz Gabriela Freitas, sócia da Proxy Media.

A APTS deseja a todos um
FELIZ ANIVERSÁRIO!

Março

Paulo de Tarso Meinberg	06/03
José César Caiafa Junior	08/03
Márcia Cicarelli Barbosa de Oliveira	20/03
Eduardo da Silva Menezes	31/03

Abri

João Antonio dos Santos	06/04
Luiz Alberto Pomarole	07/04
Margareth Timus Freitas	11/04
Abel Dato	12/04
Júlio César Juliato	14/04
Ernesto Tzirulnik	26/04
Lucia Kyoko H. Minami	27/04
Carlos Antonio de Barros Moura	28/04



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DOS TÉCNICOS DE SEGURO

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente: Osmar Bertacini
Secretário: Evaldir Barboza de Paula
Tesoureiro: Hélio Opípari Junior

Conselho Administrativo

Efetivos: Paulo de Tarso Meinberg, Pedro Barbatto Filho e Luiz Gustavo Miranda de Souza
Suplentes: José Cesar Caiafa Junior, Josafá Ferreira Primo e Maria Amélia Saraiva

APTS
notícias

**Órgão oficial da ASSOCIAÇÃO PAULISTA
DOS TÉCNICOS DE SEGURO**

Redação e Publicidade: Largo do Paissandu,
72 - 17º andar - Conj. 1704 - São Paulo - SP -
CEP 01034-901 - Fones: (11) 3229 6503 - 3227
4217 - Fone/Fax: (11) 3313 0773. www.apts.
org.br - e-mail: apts@apts.org.br

Edição e Assessoria de Comunicação:

Prisma Comunicação Integrada
Jornalista Responsável: Márcia Alves
(Mtb 20.338) madlis@uol.com.br

Secretária: Lucilaine Siqueira Mendes

Design gráfico: Anilton Rodrigues Marques

ESPAÇO PUBLICITÁRIO

Estas empresas colaboraram com a
edição da revista APTS Notícias



**PARTICIPE VOCÊ TAMBÉM! DIVULGUE A LOGOMARCA DE SUA
EMPRESA PARA TODO O MERCADO DE SEGUROS**

Seu cliente tem
bons motivos
para se cuidar.

E o melhor deles
para fazer um
Porto Seguro Vida.



Quando se tem um filho, nasce também o desejo de protegê-lo. Para isso, seu cliente conta com o **Porto Seguro Vida**, que oferece o apoio certo em momentos que ele e a família mais precisam, com ajuda financeira e o respeito que merece. São mais motivos para ele viver tranquilo e para você fazer bons negócios.

Fale agora com o seu Gerente Comercial ou acesse www.portoseguro.com.br/vida.

Informações reduzidas. Consulte as Condições Gerais. Seguro garantido por Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais S.A. CNPJ: 61.198.164/0001-60. Seguro Vida Individual - Processo SUSEP: 15414.003162/2009-51. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. A aceitação do seguro está sujeita à análise do risco.

**PORTO
SEGUROS**
Vida

Entre depois de bater.



PATRIAS

HDI Bate-pronto. O centro de atendimento que libera em minutos o conserto do veículo. Com a HDI, o segurado economiza até tempo.

HDI
Seguros

É de bate-pronto.

Consulte seu corretor.

www.hdi.com.br