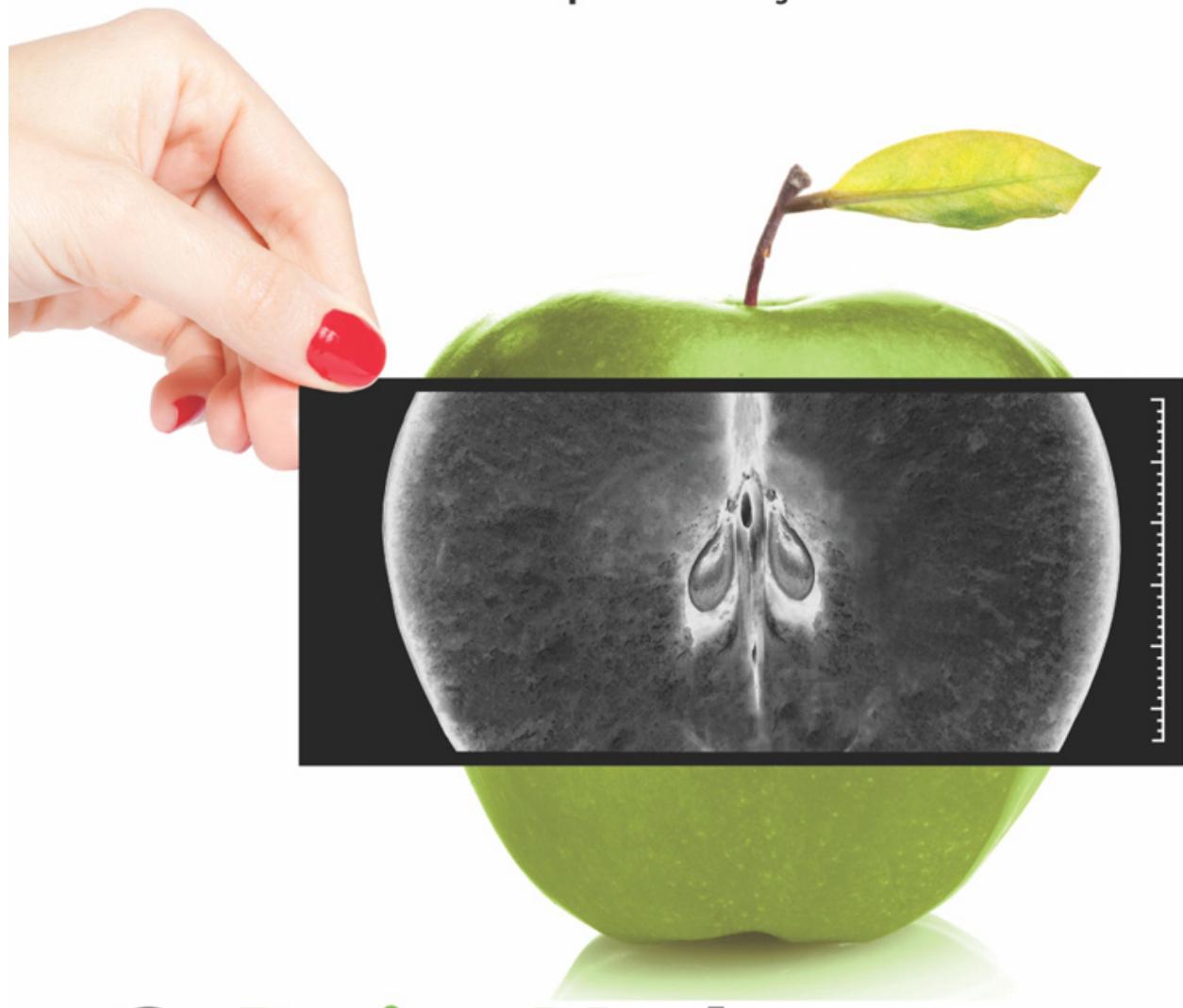


revista

sindsegSC

Sindicato das Seguradoras,
Previdência e Capitalização



O Raio-X do mercado

O que aponta o relatório anual da CNseg

2013: Bodas de Palha e nova
gestão para o SindsegSC
(página 04)

A consciência do motorista basta
para reduzir as estatísticas?
(páginas 10 e 11)

Quem liga para o bolso,
liga para o cliente
(páginas 18 e 19)

sindsegsc

Sindicato das Seguradoras,
Previdência e Capitalização



**Presente em todo
o Estado catarinense**

Editorial

Olá, é com imensa alegria que entregamos mais uma edição da nossa revista. Nesse espaço destacamos os principais momentos da nossa entidade ao longo de um ano de atuação. Em 2013, começamos o ano comemorando. Chegamos a 23 anos de atividades e celebramos essa fase de Bodas de Palha com muitas ações. Investimos em cursos e ainda marcamos uma nova era, com uma gestão renovada e eleita para o período 2013-2016.

E tem mais: nas próximas páginas vamos abrir espaço para que vários porta-vozes expressem a opinião de como anda nosso mercado de seguros. Ouviremos especialistas das mais diversas áreas e reforçaremos as opiniões com os mais recentes balanços apresentados pelas entidades que regem o nosso setor.

No mais, convidamos a todos que se envolvam não apenas com a leitura da nossa revista, mas para que interajam com sugestões de melhorias. Mantemos um canal aberto para que o SindsegSC seja o espelho de toda uma categoria e queremos que esse reflexo seja o mais verdadeiro possível. Aproveitamos ainda para agradecer a confiança em me possibilitar mais três anos à frente dessa entidade que já faz parte da minha própria história. A todos vocês o meu muito obrigado.

Boa leitura!

Paulo Lückmann
Presidente SindsegSC
Gestão 2013-2016



Expediente

PRESIDENTE

Paulo Lückmann

VICE-PRESIDENTE

Rogério Luiz Spezia

DIRETORES

Marco Cabañero
Fábricio Cardozo
Felipe Carvalho
Luís Cauduro
Jean Carlo de Borba
Luciano Mauricio Turra
Salomar Antenor Osti

CONSELHO E SUP. FISCAL

Sidnei André
Fábio Vanz Borges
Edgar Anuseck Neto
Salete Monteiro
João Rodrigo Levandowski
Fátima Oliveira

CONSELHO EDITORIAL

Paulo Lückmann
Rogério Luiz Spezia
Fábricio Cardozo
Luís Cauduro
Sidnei André
Siméia Heleodoro

COLABORADORES

Fábio Vanz Borges
Sidnei André
Andréia Araújo

CONVIDADOS

Márcio Kühne
José Antônio de Souza

JORNALISTAS RESPONSÁVEIS

Ana Paula Ruschel e Ricardo Ruas
(Oficina das palavras Assessoria de Imprensa)

IMPRESSÃO

Tipotil - Gráfica e Editora

PROJETO GRÁFICO

Larama Marketing

CIRCULAÇÃO

3 mil exemplares

Índice

4 Eleições Sindicais



5 Eventos

6 Mercado Catarinense



7 Mercado Nacional

10 Comissão Automóveis



14 Comissão Ramos Diversos

16 Responsabilidade Social



18 Entrevista Márcio Kühne

20 Homenagem SindsegSC

22 Geral

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

As matérias e artigos assinados são de responsabilidade dos autores.

As matérias publicadas nesta edição podem ser reproduzidas desde que identificada a fonte.

CONTATOS:

Endereço:

Rua XV de Novembro, 550
Sala 1001 - 1004 - Centro - Blumenau/SC

Fone/Fax:

47 3322 6067

Portal:

www.sindsegsc.org.br

E-mails: secretaria@sindsegsc.org.br
assessoria@sindsegsc.org.br

Novos ares, antigos preceitos

A nova diretoria do SindsegSC tomou posse garantindo mudanças, porém, sem deixar de lado o que norteou a entidade durante esses 23 anos: muito trabalho, ética e seriedade na relação com o mercado. Eleitos para o período 2013-2016, os 15 profissionais de seguradoras e associadas à entidade compõem a diretoria que segue liderada por Paulo Lückmann.

Para marcar com chave de ouro o início dessa nova gestão, associados e convidados prestigiaram um jantar no Tabajara Tênis Clube, em Blumenau. Durante a cerimônia, foram relembrados os momentos mais importantes na história do SindsegSC.

A TV SindsegSC no portal de informação apresenta um vídeo com os registros desse evento.



Veja quem faz parte da diretoria

Presidente	Paulo Lückmann	HDI Seguros S.A
Vice-Presidente	Rogério Luiz Spézia	Tokio Marine Seguradora S.A
Dir. Secretário (1º)	Marco Cabañero	Sul America Cia. Nac. de Seguros
Dir. Secretário (2º)	Fabricio Cardozo	Zurich Brasil Seguros
Dir. Tesoureiro (1º)	Felipe Carvalho	Previsul Seguradora
Dir. Tesoureiro (2º)	Luis Cauduro	Porto Seguro Cia. De Seg. Gerais
Diretor	Jean Carlo de Borba	Generali Brasil Seguros
Diretor	Luciano Mauricio Turra	Mapfre Seguradora S.A
Diretor	Salomar Antenor Osti	Bradesco Seguros
	Sidnei André	Marítima Seguros S.A
Conselho Fiscal	Fabio Vanz Borges	Liberty Seguros S.A
	Edgar Anuseck	Azul Companhia de Seguros S.A
	Salete Monteiro	Allianz Seguros S.A
Suplentes do Cons. Fiscal	João Rodrigo Levandowski	MetLife
	Fátima Oliveira	Mongeral Aegon Seguros e Previdência

Você sabia...

... que em 2013 o SindsegSC chega a 23 anos de atividades? São as chamadas Bodas de Palha. Mas apesar dessas mais de duas décadas de fundação, a história do sindicato começou muito antes. Há 89 anos profissionais começaram a ser representados pelo Comitê Mixto Paranaense e Santa Catharinense de Seguros. Dois anos depois, a entidade transferiu sua sede para Florianópolis já sob a denominação Comitê Mixto Catharinense de Seguros.

Ainda em Florianópolis, em março de 1928, o Comitê passou a ser de atuação exclusiva em Santa Catarina, tornando-se o Comitê Local Catarinense de Seguros. Anos depois, em 1987, houve a alteração da denominação de Comitê Local Catarinense de Seguros para Comitê das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização do Estado de Santa Catarina. Menos de uma década mais tarde, surgiu o SindsegSC.



O sindicato é sempre notícia. Os assuntos mais relevantes, além de serem registrados no portal sindsegsc.org.br, vão para o Informativo SindsegSC. A cada edição, a equipe de comunicação apresenta ações e pessoas que fizeram a diferença. A grande inovação nessa ferramenta é que o Informativo SindsegSC é apenas on-line e fica disponível no site da entidade. Acessa lá!

PDES. Por um setor mais qualificado

A evolução constante norteia a programação de cursos do SindsegSC. Prova maior é o Programa de Desenvolvimento dos Executivos do Seguro (PDES), que chega ao segundo módulo. Criado em 2010, o programa surgiu para levar até as cinco maiores cidades de Santa Catarina uma série de palestras e debates com temas atuais do setor de seguros.

No primeiro módulo, com enfoque comportamental, Florianópolis, Blumenau, Joinville, Criciúma e Chapecó analisaram o tema “Comportamento no Ambiente Corporativo”. Vencida com sucesso essa etapa inicial do PDES, a equipe SindsegSC já sequenciou a estrutura do segundo módulo. Dessa vez, o assunto técnico focou “Seguros Patrimoniais”. Foram três encontros em cada cidade com aulas sobre seguro incêndio, seguros comprehensivos, subscrição e aceitação de risco. O último encontro foi uma mesa redonda com os palestrantes. A escolha dos nomes comprovou, aliás, o cuidado do SindsegSC

com o conteúdo e com o peso da informação. Valmor Venâncio, profissional do mercado de seguros há mais de 30 anos, graduado em Comércio Exterior e professor da Escola Nacional de Seguros; Nilso Gonçalves, que atua no mercado de seguros há mais de 30 anos em áreas técnicas, sinistro e comercial e membro da comissão de Ramos Diversos e Jean Carlo de Borba, professor da Escola Nacional de Seguros e superintendente executivo regional Sul (PR/SC) foram os representantes. Eles ofereceram o conhecimento e a experiência aos inscritos no PDES.

O presidente do SindsegSC, Paulo Lückmann, ressaltou a importância deste novo módulo do PDES. “Por meio dele, o SindsegSC procura qualificar cada vez mais as pessoas para a excelência no atendimento e a disseminação da cultura do seguro, mostrando a sua preocupação com a qualidade do setor e o aprimoramento dos profissionais que nele atuam”.

Quer saber mais sobre os eventos realizados pelo SindsegSC?

Então que tal dar uma passadinha no portal do sindicato? Com atualização constante e conteúdo de qualidade, o endereço na internet abrange a atuação do SindsegSC e permite que todos os interessados fiquem por dentro do mundo de seguros. Por lá, por exemplo, é possível acompanhar a passagem de Márcio Kühne pelas cinco maiores cidades de Santa Catarina. Ele palestrou sobre maneiras eficientes de tratar o cliente. Falando nisso, Márcio é nosso entrevistado nessa edição (páginas 18 e 19).

Homenagem Dia das Mulheres

A equipe SindsegSC entregou a cada uma das profissionais que fazem parte do dia a dia da entidade uma caixa que guardava no interior uma grande surpresa.

Antes de abrir, a presenteada era orientada a ler uma carta. O texto destacava a perseverança, a força e o brilho das trabalhadoras mulheres.

A mensagem dizia ainda que dentro da caixa havia a imagem de uma pessoa que representava tudo isso. Ao abrir a caixa, as mulheres encontravam um espelho e, nele, refletida a imagem da homenageada.

O que vem por aí

Tem mais ação na área de Marketing do SindsegSC. Nos próximos meses duas ferramentas ajudarão a divulgar a entidade: novos livretos de portfólio e vídeo institucional. Aguarde.



São mais de 70 mil corretores de seguro em todo o Brasil

Depois da região Sudeste, que mantém 65,2% desses profissionais, vem a região Sul, com 17,3%, ou seja, 12.233 corretores. Mas qual o balanço desse mercado? O que esses milhares de profissionais encontram no dia a dia? De acordo com o balanço divulgado pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), o total de Seguros Gerais em Santa Catarina em 2012 foi de R\$ 1.893.174,00.

Na liderança do ranking está o Setor de Automóveis, que em termos de volume teve a maior arrecadação em todo o Brasil. No Estado, o segmento representou 62,41% do total, o que significa R\$ 1.181.497,00. O Patrimonial representou 13% e o DPVAT 10,06%. No gráfico abaixo você tem mais detalhes do mercado catarinense de seguros em 2012.

Santa Catarina		
Segmentos / grupos	R\$ mil	%
Automóvel	1.181.497	62,41%
Patrimonial	246.169	13,00%
DPVAT	190.545	10,06%
Rural	95.672	5,05%
Transportes	92.575	4,89%
Habitacional	47.434	2,51%
Riscos Financeiros	19.550	1,03%
Responsabilidades	18.923	1,00%
Casco	808	0,04%
Riscos Especiais	0	0,00%
Crédito	0	0,00%
Total de Seguros Gerais	1.893.174	

Fonte: <http://www.fenaseg.org.br/cnseg/memoria/informe-anual-balanco-social/>

O BRASIL MAIS SEGURADO

O ano de 2012 foi um ano de superação. Nem mesmo as adversidades inibiram o crescimento do setor de seguros

Os números registrados nos 12 meses demonstraram uma ascensão acima do desempenho da economia nacional. Um bom exemplo disso, e que comprova inclusive o benefício da atuação de toda uma categoria para o bem comum, foram os R\$ 119,2 bilhões devolvidos à sociedade em forma de indenizações, que são 13,78% acima do resultado de 2011.

Já a receita global chegou a R\$ 252,3 bilhões, o que aponta crescimento de 17,49% se comparado esse mesmo item ao ano de 2011. A capacidade total de geração de poupança interna do setor foi de R\$ 543,7 bilhões, contra R\$ 454,8 bilhões em 2011. O Setor de Pessoas (Vida, Acidentes Pessoais e Previdência) registrou o maior crescimento. São R\$ 92,43 bilhões em 2012 diante de R\$ 72,86 bilhões em 2011. Ou seja, mais 26,85%. Já a maior arrecadação foi para o Saúde Complementar, com R\$ 95,30 bilhões.

O Ramo Automóveis, dentro de Seguros Gerais, lidera desde o ano de 2007 o volume de negócios. Em 2012, a receita de prêmios foi de R\$ 24,75 bilhões. Se formos comparar ao ano de 2007, esse mesmo tópico era de R\$ 13,63 bilhões. Ou seja, em cinco anos o Ramo Automóveis cresceu 81,66% em volume. O seguro DPVAT, por sua vez, cresceu 5,98%, ou seja, distribuiu R\$ 3,60 bilhões em prêmios.



Arrecadação, contribuição e receita de prêmio | Visão ampliada

Valores em R\$ mil

Segmentos / Grupos	2007	2011	2012	Variação % 2012/2007	Variação % 2012/2011
Automóvel	13.626.039	21.361.310	24.753.629	81,66%	15,88%
Patrimonial	5.529.434	9.235.696	9.912.446	79,27%	7,33%
DPVAT	3.721.587	3.369.147	3.570.611	-4,06%	5,98%
Transportes	1.581.457	2.402.681	2.670.880	68,89%	11,16%
Habitacional	562.456	1.401.701	1.773.593	215,33%	26,53%
Riscos Financeiros	441.587	1.287.995	1.452.590	228,95%	12,78%
Rural	452.793	1.246.474	1.481.330	227,15%	18,84%
Responsabilidades	531.942	924.968	1.073.463	101,80%	16,05%
Riscos Especiais	282.069	405.963	501.455	77,78%	23,52%
Marítimos	0	245.204	245.881	—	0,28%
Crédito	543.544	223.435	150.162	-72,37%	-32,79%
Cascos	403.569	174.407	85.521	-78,81%	-50,96%
Aeronáuticos	0	169.032	270.655	—	60,12%
Outros	0	0	0	—	—
Segmentos de Seguros Gerais	27.676.477	42.448.013	47.942.216	73,22%	12,94%
Vida	8.837.760	15.081.238	17.513.403	98,17%	16,13%
Acidentes Pessoais	1.738.657	4.052.091	4.379.612	151,90%	8,08%
VGBL	20.190.199	43.389.570	59.513.772	194,77%	37,16%
PGBL	4.521.653	7.014.238	7.526.667	66,46%	7,31%
Planos tradicionais	3.393.238	3.327.184	3.496.217	3,03%	5,08%
Segmento de Pessoas	38.681.507	72.864.321	92.429.671	138,95%	26,85%
Médico-hospitalar	53.047.610	83.223.940	92.914.596	75,15%	11,64%
Exclusivamente Odontológico	1.116.279	2.072.027	2.382.426	113,43%	14,98%
Segmento Saúde Suplementar	54.163.888	85.295.967	95.297.022	75,94%	11,73%
Segmento de Capitalização	7.828.058	14.102.418	16.591.729	111,95%	17,65%
Mercado de Seguros, Previdência Privada, Capitalização e Saúde Suplementar	128.349.931	214.710.719	252.260.638	96,54%	17,49%

Fonte: Susep - SES Base201202 e Demonstrações Contábeis das Operadoras/ANS.

*Como os dados das Demonstrações Contábeis das operadoras foram divulgados pela ANS após a data desta publicação, os dados do 4º trimestre da Saúde Suplementar foram projetados com base na tendência histórica do setor.

Balanço positivo no início de 2013

E o que dizer do início de 2013? Analisando o faturamento apresentado pela SUSEP (prêmios diretos) do Seguro de Automóveis, por exemplo, o aumento foi de 24% entre janeiro a maio de 2013 se comparado ao mesmo período do ano anterior, totalizando R\$ 11,5 milhões, contra R\$ 9,3 milhões. O Seguro de Automóveis mantém a liderança. O faturamento (prêmios diretos) respondeu por 50% do total arrecadado no ramo de Seguros Não Vida (exceto saúde) nos primeiros cinco meses de 2013. No mesmo período do ano anterior ficou com 48% de participação.

Um faturamento de R\$ 43,9 milhões de janeiro a maio fez do Seguro de Pessoas um ramo na vitrine das estatísticas. Alcançou a marca de 22% de aumento entre janeiro e maio de 2013, na comparação com o mesmo período do ano anterior. O Seguro de Vida (individual e coletivo) soma R\$ 5,22 milhões. Veja mais detalhes na tabela abaixo.

FATURAMENTO DO MERCADO DE SEGUROS PRIVADOS (em R\$ milhões)

	Jan-Mai 2012	Jan-Mai 2013	Var. (12-12)
SEGUROS DE PESSOAS:	35.854	43.943	22,6%
Vida individual	833	1.005	20,6%
Vida Coletivo	3.714	4.216	13,5%
Prestamista	2.174	2.795	28,5%
Acidentes Pessoais Individual	183	218	19,1%
Acidentes Pessoais Coletivo	1.594	1.701	6,7%
PGBL	2.761	2.869	3,9%
VGBL individual	21.623	28.369	31,2%
VGBL coletivo	1.175	858	-27,00%
Planos tradicionais	1.303	1.313	0,8%
EAPP	141	155	10,1%
Outros seguros de pessoas	353	444	25,8%
SEGUROS GERAIS	18.667	22.590	21,0%
Automóveis	9.327	11.568	24,0%
DPVAT	1.874	2.146	14,5%
Responsabilidade Civil	429	471	9,9%
Patrimonial	3.850	4.521	17,4%
Transportes	1.014	1.061	4,6%
Habitacional	693	854	23,2%
Riscos Financeiros, dos quais	622	799	28,4%
• Garantias	406	562	38,5%
• Crédito	216	236	9,4%
Outros seguros gerais	858	1.170	36,4%
Capitalização	6.448	7.836	21,5%
Total Mercado Seguros, Previdência complem. aberta e Capitalização/SUSEP	60.969	74.369	22,0%

Fonte dos dados primários: Susep - 05/07/2013

Conscientização do motorista é aliada na redução de acidentes



Comissão de Automóveis destaca a conscientização como grande aliada na redução de estatísticas negativas

À frente da comissão de automóveis do SindsegSC, Fabio Vanz Borges sabe que a Lei Seca é assunto polêmico, porém, deve ser analisada como uma das ações mais positivas para melhorar as estatísticas de acidentes de trânsito em todo o país. A atuação da Polícia Militar diante da Lei Seca, que foi criada em 2008 e modificou o Código de Trânsito Brasileiro limitando o consumo de álcool por condutores de veículos, merece, segundo Fabio, o reconhecimento da população.

Campanhas de orientação e ações como o bafômetro para identificar o motorista embriagado contribuem para colocar Santa Catarina em posição favorável nas estatísticas nacionais. De acordo com um levantamento da Seguradora Líder, com base em indenizações de DPVAT no Sul do Brasil, o estado catarinense apresentou uma queda nesse tipo de indenizações.

Entre janeiro e março de 2012, no volume apenas do Sul do país, Santa Catarina registrava 27% das indenizações pagas de DPVAT. No mesmo período desse ano, o dado diminuiu para 24%. Se comparado aos três Estados do Sul do Brasil, Santa Catarina foi o único que apresentou redução. “Não somos nós quem falamos. Os números comprovam que o esforço em conjunto, das iniciativas pública e privada, vem reduzindo as estatísticas fatais”, comenta Borges. E reforça: “Claro que não podemos apenas apontar falhas de motoristas embriagados quando analisamos os gráficos de acidentes. Há vários fatores por trás dos números, como imprudência, estradas sem infraestrutura e uma circulação de veículos acima da capacidade das vias brasileiras”.

Dentro do próprio SindsegSC são realizadas ações que contribuem para melhorar as estatísticas. Uma delas é a Volte Seguro, uma campanha promovida no período da Oktoberfest, em Blumenau, que incentiva a volta após a festa de táxi em caso de consumo de bebida alcoólica. A ação é divulgada nas mídias do sindicato e as peças são afixadas na frota de táxis da cidade.

De Canoinhas também vem outro exemplo nesse sentido. No ano de 2012, empresas e entidades, entre elas o SindsegSC, reuniram-se para a Semana de Prevenção de Acidentes de Trânsito. E tem ainda o programa “Cultura da Convivência”, desenvolvido pelo SindsegSC. A finalidade é simples: por meio de ensinamentos no site da entidade, relembrar a boa conduta em diversas práticas diárias. Segurança na volta às aulas, faixa de pedestre e o respeito à calçada estão entre os tópicos trabalhados nessa campanha.

Porém, além de projetos educativos, o histórico do SindsegSC demonstra ações bem mais impactantes. Uma delas ficou marcada na mente da população de Blumenau. Quem não se lembra do Feirão do Carro Acidentado? Em 2010, veículos destruídos foram expostos no maior parque público da cidade e, como se não bastasse, pessoas que foram vitimadas pelos acidentes contavam os seus dramas aos que fossem visitar o local. Esse Feirão foi realizado pelo Serviço Autônomo Municipal de Trânsito e Transportes de Blumenau (Seterb) e Prefeitura da cidade, e contou com o apoio do SindsegSC, Polícia Militar e Civil e Escola Pública de Trânsito.

Também na cidade sede do SindsegSC, recente pesquisa apontou que o município era líder no ranking catarinense com motoristas embriagados. "Houve quem dissesse que aqui a fiscalização é maior, por isso que os registros são maiores. Eu prefiro acreditar nisso, de que a nossa Polícia Militar é mais atuante do que nossos motoristas menos conscientes", pontua o responsável pela comissão de automóveis do SindsegSC, Fabio Vanz Borges.

Analizando uma outra estatística do Seterb, que informa o balanço das principais ocorrências de trânsito na cidade, chega-se a um dado satisfatório. Em 2003, quando a frota era de 121.454 veículos, o total de acidentes era de 5.419. Em 2012, com uma frota de 222.840, os acidentes registrados foram de 5.324. Ou seja, mesmo com grande aumento de meios de transporte circulando os acidentes diminuíram.

"Sabemos que a redução das estatísticas negativas depende de vários fatores. Da conscientização dos motoristas, que por sua vez dependem de campanhas relembrando constantemente as regras de direção defensiva; do papel da Polícia Militar com a missão ingrata de punir os que teimam em desrespeitar as leis e também da educação das próximas gerações de condutores. No final, todos esses aspectos têm uma forte ligação que vale a pena o esforço conjunto: a batalha pela preservação da vida", complementa Borges.



A importância do Seguro de Vida

Atuar com foco na importância do Seguro de Vida sendo comercializado pelo profissional habilitado e competente para realização de uma venda consultiva – o Corretor de Seguros

Este é o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Comissão de Riscos Pessoais do SindsegSC. Integrante do grupo, Andréia Araújo reforça as informações validadas em reunião de atuação, realizada em maio.

A intenção foi tratar de assuntos e interesses relevantes nos seguros de vida, previdência, saúde e acidentes pessoais de forma consensual. Também focou a realização e fomento de cursos e eventos que favoreçam a qualificação profissional e a divulgação dos ramos.

“Entendemos que o tema Seguro de Vida precisa ser amplamente discutido e divulgado. No nosso dia a dia encontramos muitas pessoas que ainda deixam de contratar por acreditar se tratar de algo caro, ou ainda, o que entendemos que é tão prejudicial quanto não contratar. Não é raro encontrar pessoas que contratam de forma equivocada sem a orientação correta por parte do profissional habilitado. Ele é quem fará uma análise consultiva para melhor contratação de acordo com o padrão de vida, necessidades e interesses do futuro segurado”, destaca a profissional.

Mas como identificar a necessidade do cliente? Para garantir uma comercialização segura e assertiva, é fundamental que o corretor faça uma análise consultiva do perfil, levando em consideração alguns pontos básicos como reconhecimento da necessidade e identificação do melhor produto. Para tanto, dados fundamentais como idade, sexo, ocupação e renda fazem parte das informações que deverão ser repassadas.



Corretor de seguros tem responsabilidade extra

Vale destacar as possibilidades – com vantagens – da contratação de seguro empresarial, visto que o empregado desfrutará de um seguro de vida com ampla cobertura por custos muito baixos e o empregador desfruta do benefício de oferecer tranquilidade e segurança aos seus colaboradores, o que certamente se traduz em maior produtividade.

Mas, de maneira geral, quem vende qualquer produto, de qualquer segmento, precisa ser um profundo conhecedor do seu negócio. “Eu acredito que quem comercializa um Seguro de Vida tem essa responsabilidade redobrada, pois estamos falando da vida, pós-vida e proteção financeira para quem amamos. Não devemos pensar na morte, mas sim na continuidade, na manutenção da subsistência da família. A dor da perda é sempre irreparável, mas se agrava quando acompanhada de desestruturação financeira. Uma contratação equivocada no tocante às coberturas ou capital segurado pode ser tão prejudicial quanto à falta de uma proteção para família na ausência dos seus provedores”, destaca Andréia Araújo.

Por isso a importância do Corretor de Seguros na avaliação do melhor produto para cada pessoa. O profissional precisa estar sempre buscando novos produtos de acordo com a necessidade dos seus clientes, bem como atualização do seu conhecimento. Os corretores têm à disposição cursos de aperfeiçoamento e atualização concedidos por várias entidades do mercado segurador, como Sincor, FUNENSEG e pelas seguradoras também.

**Você sabe
o que é
IFPD?**



A Invalidez Funcional Permanente Total por Doença (IFPD) garante o pagamento de indenização em caso de invalidez decorrente de doença que cause a perda da existência independente do segurado, na forma estabelecida no plano de seguro.

“Perda da existência independente” corresponde a quadro clínico incapacitante que inviabiliza irreversivelmente a autonomia do segurado, comprovado na forma definida nas condições gerais e/ou especiais do seguro. Exemplos de doenças que podem causar tal quadro: cardiopatia grave, doenças neoplásicas malignas, alienação mental, doenças do sistema nervoso, cegueira, etc.

Também são considerados como total e permanentemente inválidos funcionais os segurados portadores de doença em fase terminal atestada por profissional habilitado.
(Fonte: Tudo Sobre Seguros)



A importância de entender a Cláusula de Rateio

Um ano de muita orientação marcou os trabalhos da Comissão de Ramos Diversos

O coordenador do grupo, Sidnei André, destaca que nos últimos meses um dos principais papéis da comissão foi informar associados e clientes para manter a harmonia e transparência nas relações. Um dos pontos fortemente abordados foi a atenção à Cláusula de Rateio, que está prevista em seguros patrimoniais, principalmente em sinistros de incêndio empresarial. As condições das apólices definem que quando o Valor em Risco Declarado pelo segurado na contratação for menor que o Valor em Risco Apurado pela seguradora na data do sinistro, a indenização será calculada conforme a forma de contratação prevista na apólice e o segurado poderá sofrer rateio na indenização, ou seja, receber uma indenização parcial dos prejuízos apurados.

Corretores de seguros e segurados precisam de muita atenção na hora de informar os dados, pois se o valor declarado não estiver adequado poderá conduzir a um valor diferente na hora da indenização. Na prática, a aplicação dessa cláusula transforma o segurado em cosegurador do próprio risco. A importância desse fato pode ser percebida somente na hora do pagamento do sinistro, quando já será tarde demais. "Debatemos em nossos encontros a necessidade da transparência na comercialização. O segurado deve ser bem orientado, ter ciência das cláusulas e condições do seguro, pois caso sejam omitidas ou passadas informações incorretas ou inverdadeiras de seu negócio, no momento do sinistro a indenização poderá ser reduzida ou até mesmo recusada. Esse fato fortalece a necessidade de corretores de seguros habilitados e preparados para orientar seus segurados na hora de contratar a melhor apólice, para atender suas necessidades", reforça Sidnei.

O tema Cláusula de Rateio foi, inclusive, assunto de uma reunião especial da Comissão de Ramos Diversos, dentro do programa Diretor Sem Fronteiras. O advogado e assessor jurídico do sindicato, Dr. Lodi Sodré, professor da Escola Nacional de Seguros e advogado com 48 anos de experiência, debateu sobre as questões legais do tema e ainda falou sobre alteração do risco durante a vigência.



O que é alteração de risco durante a vigência do contrato

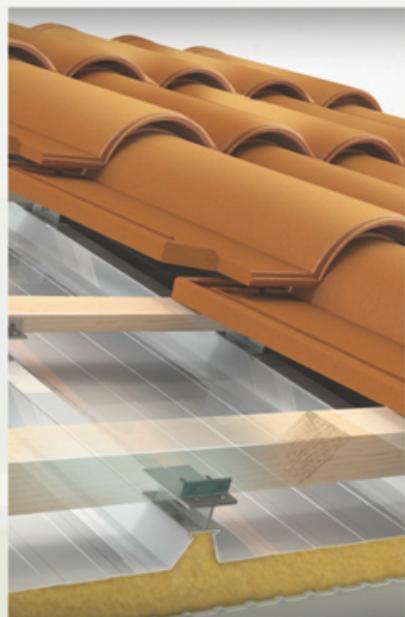
O ditado que diz “todo barato sai caro” aplica-se muito bem à área de seguros. Para Sidnei André, coordenador da Comissão de Ramos Diversos, o cliente ao contratar uma apólice de seguro, adquire além de diversas coberturas, serviços e benefícios, várias obrigações e responsabilidades. Uma delas é a obrigação de comunicar à seguradora eventuais alterações no risco durante a vigência. Todo segurado precisa informar ao seu corretor de seguros sempre que houver mudanças nas características do local ou do bem segurado.

Em função destas alterações, a seguradora poderá ter de realizar nova Inspeção de Risco para confirmar as alterações e emitir o respectivo endosso, que poderá gerar ou não cobrança de prêmio adicional, não prejudicando as coberturas contratadas na apólice e o recebimento de futuras indenizações. As mudanças mais comuns são: troca do local de risco (mudança do endereço), alteração de atividade no local, aumento do valor em risco, obras de ampliação e reforma. A orientação dada pelo SindsegSC é que, em caso de dúvidas de como proceder diante de qualquer mudança, o segurado entre em contato com o seu corretor de seguros, que providenciará a devida comunicação à seguradora.

Construção Civil: SindsegSC alerta para os perigos de produtos com alta combustão

A convite da Comissão Ramos Diversos do sindicato, o engenheiro Nelson Máximo Lopes, da Asseg, falou aos associados do SindsegSC. O tema da palestra foi “Núcleos Isotérmicos”, que são placas metálicas pré-fabricadas com núcleos isolantes diversos, utilizadas na construção civil para fechamentos, divisão de ambientes, armazenamento de produtos e isolamento térmico e acústico. Apesar das vantagens anunciadas pelos fabricantes, dentre elas o baixo custo, esse produto pode ser altamente inflamável.

Quando é identificada a utilização dessas placas nos prédios visitados, o seguro acaba encarecendo ou, na maioria das vezes, sendo recusado. “Nosso papel é orientar os corretores de seguros sobre os novos produtos no mercado e o quanto esses lançamentos podem agravar o risco de sinistros e afetar as condições na hora da contratação de uma apólice de seguro. É importante que estas informações cheguem ao conhecimento dos segurados”, comenta o coordenador da Comissão de Ramos Diversos, Sidnei André.





Higiene Pessoal entra no segundo ano

Em 2013 a intenção é reforçar equipes e aumentar os resultados

Sabe quem irá contar a você a próxima novidade do SindsegSC? Será o Sid, o simpático e alegre mascote do sindicato que, entre tantas funções, tem a intenção de propagar a campanha Higiene Pessoal. Iniciada em 2012 e com a missão de se estender ao longo de cinco anos, a campanha entra no segundo ano de vida. Prossegue com a meta de arrecadação de produtos de higiene pessoal, que mais tarde serão repassados a crianças em entidades assistenciais catarinenses.

Só que em 2013 o objetivo é reforçar equipes e aumentar os resultados. Se no ano passado foram mais de 10 mil itens arrecadados (entre escovas de dente, fraldas, sabonetes e mais de 10 outros itens de higiene), a equipe que coordena essa campanha espera muito, mas muito mais dos voluntários nesse ano. A meta é novamente atingir as 62 filiais de seguradoras associadas, beneficiando entidades e cidades diferentes.

Além de ampliar as dicas de sustentabilidade e higiene transmitidas pelo Sid no portal do SindsegSC, a expectativa é aumentar os pontos de coleta e espalhar o sorriso saudável por toda Santa Catarina. A campanha nesse ano será entre setembro e novembro.

Acesse sindsegsc.org.br
e veja as minhas dicas
de higiene e limpeza



Como tudo começou

Não adianta ter uma ideia se não houver iniciativa. E no caso de campanhas de responsabilidade social, é necessário o envolvimento de um grupo de pessoas. A campanha de Higiene Pessoal do SindsegSC se espalhou por Santa Catarina e virou uma corrente do bem. Em 2012, a equipe que mais pontuou (no site do sindicato há a tabela com pontos de cada item de arrecadação) foi Joinville.

Foram mais de 5,6 mil itens arrecadados. Além de premiação, esses segurários do bem receberam homenagens. Mas independentemente desse resultado, cada um que se envolveu merece os parabéns. Afinal, não basta participar, tem que se doar por inteiro à causa.



Parceiros do sorriso

A campanha do SindsegSC depende da atuação de voluntários e também do patrocínio de empresas parceiras. Em 2013, veja quem colocou a marca ao lado dessa bela ação social:



Acesse o portal www.sindsegsc.org.br.

Ajude o SindsegSC a trabalhar por um mundo mais saudável!

Quem liga para o bolso, liga para o cliente

Pergunta direta: até que ponto você toma cuidado na relação com o seu cliente? Para Márcio Kühne, palestrante convidado do SindsegSC que percorreu o Estado levando informação aos associados da entidade, estar atento ao que o cliente espera é uma questão de sobrevivência. A palestra “Quem liga para o bolso, liga para o seu cliente” foi uma forma de marcar os 23 anos de atuação do SindsegSC. Com caráter motivacional, a palestra destaca a necessidade de melhorias constantes no atendimento e a humanização na relação com o cliente. Márcio Kühne é um dos maiores nomes nacionais quando se fala em gestão de pessoas e há 20 anos dedica-se à pesquisa deste assunto, especialmente em temas ligados a relacionamento, melhoria da qualidade, contextualização em relação ao cenário global e desenvolvimento do capital humano.

Revista SindsegSC: Por que nortear uma palestra no atendimento? Hoje o atendimento não merece a devida atenção?

Márcio Kühne: Quando se navega em um mercado altamente competitivo, com um consumidor cada vez mais exigente, aqueles que não estão cientes de que a base de qualquer negócio são as pessoas, devem preparar-se para o choque contra as rochas. Este é um assunto que precisa ser discutido à exaustão. Em muitos lugares a qualidade no atendimento é uma ideia esquecida na gaveta. Comprova-se isto ao verificar a quantidade de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

Revista SindsegSC: Como humanizar o atendimento sem ser desagradável ou até ofensivo?

Márcio Kühne: O conceito de humanização envolve uma série de práticas voltadas ao cuidado integral com o consumidor, todas respeitosas. Não há como ser desagradável ou ofensivo quando se respeita a dignidade individual. Humanizar é fortalecer o desejável comportamento ético, ajudar o consumidor a fazer boas escolhas e estar sensibilizado em relação às necessidades, sem ser invasivo. Em vez de olhar-se para cada pessoa como um cliente, procurar olhar para cada cliente como uma pessoa. Em resumo, significa ser profissional sem deixar de ser humano e ser humano sem deixar de ser profissional.

Revista SindsegSC: Como cuidar do bolso e do cliente ao mesmo tempo?

Márcio Kühne: Um estudo de uma empresa global de consultoria de gestão, tecnologia e outsourcing, intitulado “High Performance in the Age of Customer Centricity”, apontou que 67% dos consumidores dão preferência ao bom atendimento. O referido estudo envolveu as respostas de mais de 4,1 mil consumidores em oito países de cinco continentes sobre o atendimento ao cliente, nos diversos canais: telefone, e-mail, websites institucionais, salas de bate-papo e serviço presencial. O que mais determina a mudança de fornecedor? A simpatia no atendimento, a resolução rápida e eficaz do problema; a responsabilidade na resolução do problema; a disponibilidade e conveniência do serviço ao consumidor. Portanto, torna-se evidente que ao cuidar do cliente, em realidade estamos cuidando do bolso.

Revista SindsegSC: Como o senhor avalia a ação do SindsegSC em fomentar palestras pelo Estado?

Márcio Kühne: É uma excelente iniciativa. Diante da profusão de descobertas atuais e do mercado de seguros em franca expansão, as companhias seguradoras precisam manter um ambiente de estímulo à aprendizagem, investir tempo continuando a adquirir novos conhecimentos em sua área de atuação. Todos precisamos nos tornar mestres do assunto sem nos considerarmos os “donos do saber”. Estar confortável no mundo dos negócios é muito perigoso. Estes encontros são imprescindíveis, fortalecem a categoria e tornam visível para a comunidade que as companhias seguradoras estão em constante evolução, empenhadas acima de tudo em prestar melhores serviços.



Quem é Marcio Kühne:

Profundo conhecedor do comportamento humano, é graduado pelo Institute Dale Carnegie & Associates, Inc., New York (U.S.A.). Palestrante de renome nacional, consultor em gestão comportamental e escritor de renome internacional.

Há 22 anos, como consultor independente, dedica-se à pesquisa da gestão de pessoas, especialmente em temas ligados a relacionamento, melhoria da qualidade, contextualização em relação ao cenário global e desenvolvimento do capital humano.

Convidado como conferencista e consultor por empresários, educadores, líderes políticos e acadêmicos. Autor dos livros “Em Busca da Autoconfiança – Estrutura Emocional de Aço” (9ª ed.) e “O Futuro não é o que se teme, o Futuro é o que se ousa” (4ª ed.), publicados também na Itália e Suíça.

Site: www.marciokuhne.com.br

Facebook: www.facebook.com/MarcioKuhne

Twitter: twitter.com/MarcioKuhne

- FIDELIZAÇÃO**
- CONFIANÇA**
- EXCELÊNCIA**
- QUALIFICAÇÃO**





Uma história entrelaçada com a ascensão do mercado catarinense de seguros. Se a vida de José Antônio de Souza fosse um livro, o SindsegSC estaria em grande parte da obra. O profissional, que atuou como coordenador do Grupo de Trabalho de Joinville nos anos de 2009 e 2010, além de ter sido responsável durante um período pelas áreas institucional, de comunicação e relação com o mercado do sindicato, também esteve na gestão de filiais de seguradoras em São Paulo e Paraná. Por tamanho esmero profissional ao longo de 40 anos, José Antônio recebeu uma homenagem dos colegas de entidade. E ele compartilha mais um pouco de seu conhecimento nessa edição da Revista SindsegSC.

Revista SindsegSC: Quais as principais mudanças o senhor aponta no mercado atual e no momento em que começou suas atividades?

José Antônio de Souza: As mudanças foram profundas, as apólices e seus anexos eram feitos com máquinas de datilografia e as cópias com papel carbono. Os prêmios eram obtidos com uso de calculadoras e utilizávamos fórmulas através de manuais técnicos. Era tudo artesanal. Hoje, quase todo o trabalho é feito via computadores e, como consequência dessa mudança, houve um enorme ganho de produtividade. Isso se fez necessário, mas gerou redução de conhecimento técnico para os empregados da área. Em função do grande aumento da demanda e buscando mais produtividade, tivemos uma grande simplificação das condições de coberturas e operacionalização, com consequência também na ampliação das coberturas. Antes os seguros eram tabelados e o mercado usava a mesma tarifa para especificação, qualquer que fosse a Seguradora. A liberdade tarifária foi um grande avanço. Os seguros de automóveis, por exemplo, eram calculados pelo mesmo critério e hoje é tratado de forma personalizada, segundo o perfil de cada segurado/condutor, o que tornou a especificação mais justa. Houve também a quebra do monopólio do IRB. Foi uma alteração muito importante, mas a entrada de Seguradoras internacionais trouxe também restrições para aceitação dos riscos, pois boa parte dos nossos empresários não tem cultura de proteger adequadamente os seus riscos.

Revista SindsegSC: Como o senhor se sentiu ao ser homenageado pelo Sindicato – Grupo de trabalho de Joinville?

José Antônio de Souza: Senti-me muito prestigiado e emocionado. Minha esposa estava presente e, ouvir palavras de reconhecimento ao meu trabalho, fez uma grande diferença para mim.

Revista SindsegSC: Se fosse definir com poucas palavras a sua dedicação ao mercado de seguros, como o senhor o faria? Valeu a pena?

José Antônio de Souza: Valeu cada minuto do meu tempo. Desde o início aprendi a respeitar a Instituição do Seguro e a compreender a sua importância para a sociedade.

Revista SindsegSC: O que deixará saudade?

Sentirei muita falta do contato diário com os meus amigos do mercado, da frequente troca de ideias e conhecimento, além dos nossos momentos de descontração.

DEPOIMENTOS

Representantes do grupo de trabalho de Joinville

Odimar Santos Caldeira (Área Social)

Nesses três anos de convívio fui privilegiado com a amizade do José Antônio e várias foram as lições. Mas quero destacar como principais a dedicação e seriedade no desempenho de suas funções e alegria por compartilhar seu conhecimento. Gostaria ainda de agradecer muito pela parceria, amizade e pela agradável convivência pessoal e profissional. Considero-o como um dos grandes profissionais que tive oportunidade de conhecer nessa minha trajetória profissional. Ele é uma pessoa maravilhosa, iluminada e merece tudo de bom que a vida possa oferecer. Gostaria de ter essa leveza de espírito e serenidade que transmite.



José Antônio de Souza
homenageado do SindsegSC

Ulisses de Brito (Área Institucional)

A maior lição que o senhor José Antônio nos deixa é a capacidade de exercer uma função com determinação, transparência, austeridade e muito, mas muito respeito às pessoas que lhe cercam, independentemente do nível hierárquico. Deixa-nos ainda como lição, a plenitude do que é ser um colaborador para uma instituição e um verdadeiro "colega" de trabalho. José Antônio além de um grande profissional e um grande amigo é um homem que nunca deixou de compartilhar conhecimento, valores profissionais, pessoais e morais. O legado deixado pelo amigo é muito especial para seus colegas e mercado. A paciência de José Antônio é a sua maior virtude.

Antônio Cesar Stringari (Área Educacional)

Uma grande lição deixada pelo José Antônio é que precisamos estar sempre bem informados e preparados para nossos desafios, mesmo nas situações mais adversas. Agir com tranquilidade e serenidade. Independente da situação, agir com transparência, profissionalismo e ética sempre. Agradeço a ele por ser o meu mestre e amigo e ter me prestigiado com dicas preciosas. Agradeço por estar presente em alguns dos momentos mais importantes e decisivos da minha vida e da minha carreira. Aproveito para destacar duas características fortes dele: a determinação e a busca incessante pelo conhecimento.



Seguro de Automóveis Associações e cooperativas: isso é seguro?

Veja as principais diferenças antes da contratação:

Com uma Seguradora	Falso Seguro
 Contrato é formalizado por uma Apólice de Seguro, cujos padrões são normatizados.	 Contrato se assemelha a Apólice de Seguro, mas não contempla todos os seus requisitos. É dito como "Falso Seguro".
 O custo do seguro é anual com vigência definida.	 O custo pode variar de acordo com as despesas mensais.
 Normatizado pelo Ministério da Fazenda através do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).	 Não é regulamentado pela Susep.
 Fiscalizado pelo Ministério da Fazenda através da Superintendência de Seguros Privados (Susep).	 A SUSEP alerta que tais Associações e Cooperativas não tem autorização para comercializarem seguros.
 As seguradoras são obrigadas por lei a constituir reservas financeiras garantindo o pagamento das indenizações.	 Não há reserva legal para garantir o pagamento de indenizações.
 O Contrato é amparado pelo Código de Defesa do Consumidor.	 O "Contrato" tem sua validade jurídica discutível.
 A venda é realizada de acordo com a lei 4594/64, pelo representante do consumidor, o Corretor de Seguros, profissional legalmente habilitado.	 A venda é realizada por vendedor não habilitado que defende os interesses do "Falso Seguro".
 O prejuízo é pago pela seguradora.	 O prejuízo é rateado entre os associados.
 Cobra prêmio para risco futuro.	 Associados se juntam para reparar fatos já acontecidos, pois o rateio acontece após sinistro.
 O conserto de veículos segue padrão das montadoras, em oficinas referenciadas na escolha do segurado, com peças novas e certificadas.	 Não há garantia de procedência de peças ou escolha de oficinas.
 Recolhe impostos e emprega formalmente.	 Não recolhe os impostos respectivos ao tipo de serviço que se pretende oferecer.

Antes de contratar um "falso seguro", consulte o nome da sociedade seguradora no site da Susep (www.susep.gov.br) ou procure um corretor de seguros habilitado.

SEGURADORAS ASSOCIADAS

seguro com a





Novo
Portfolio online
Novo **Video** institucional

sindsegsc
Sindicato das Seguradoras,
Previdência e Capitalização

acesse:
www.sindsegsc.org.br