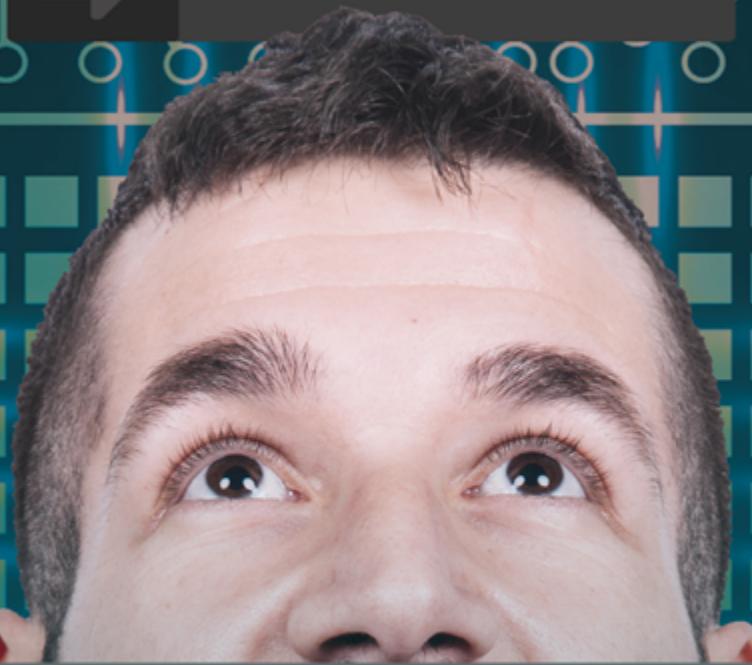




Leia para destravar



A hora de falar sobre seguro de  
vida é agora

p. 8

Muito mais que um simples  
seguro automóvel

p. 12

Seguro residencial oferece  
oportunidades de crescimento

p. 18



# VENHA FAZER PARTE DA CONSTRUÇÃO DO FUTURO COM O SINDSEGSC

**sindsegsc**  
Sindicato das Seguradoras

## EDITORIAL

Estamos concluindo mais um ano, chegou novamente o momento de olharmos para trás analisando todos os nossos feitos, realizações, conquistas e também os desafios superados ao longo desta jornada. É também o momento de nos preparamos para o novo. As mudanças fazem parte do nosso cotidiano e estão em todos os lugares. A vida tornar-se cada vez mais competitiva, exige uma superação diária, por isso acreditamos tanto na importância da atualização e da busca pelo aprendizado. Com este objetivo, o de inspirar novos olhares, a diretoria do SindsegSC – Sindicato das Seguradoras de Santa Catarina, preparou com muito carinho e dedicação mais uma edição da revista Bem Seguro. Nessa edição enfatizamos temas importantes relacionados ao mercado, mostramos também os eventos e ações que realizamos, trouxemos matérias e artigos com a participação de convidados sobre temas variados, revelando tendências e trazendo informações relacionadas ao nosso dia a dia. Desejo uma agradável leitura a todos e conto novamente com o seu apoio para compartilharmos o conteúdo desta edição, seja de forma on-line ou física, multiplicando cada vez mais o conhecimento.

### ROGERIO SPEZIA

Presidente SindsegSC  
Gestão 2017 - 2019



Presidente: Rogerio Spezia. Vice-presidentes: Fabrício Cardozo e Edna P. G. Ribeiro. Diretores: Rodrigo Chavantes, Luis Cauduro, Diego Gassenferth, Jean Carlos dos Santos, Walter da Silva e Silvio Cesar Krüger. Conselho Fiscal: Marcos Kafer, Felipe Carvalho e Everson Carvalho. Suplente do Conselho Fiscal: Salete Monteiro, João Levandowski. Conselho Editorial: Rogerio Spezia, Pamela Brandt e

Daniele Souza. Convidados: Adilson Ignácio Lavrador, Ana Luiza A. Dal Pian, Emerson Magalhães, Márcio Coriolano, Rafael Melati e Luís Henrique Cândido da Silva. Jornalista Responsável: Ana Paula Ruschel (Oficina das Palavras Assessoria de Imprensa e Conteúdo). Impressão: Tipotil Gráfica e Editora. Projeto Gráfico e Diagramação: LMCO Comunicação. Circulação: 3 mil exemplares – distribuição gratuita.

As matérias assinadas e artigos são de responsabilidade dos autores. As matérias publicadas nesta edição podem ser reproduzidas desde que identificadas a fonte.

Contato: Rua XV de Novembro, 550 – Sala 1001 – Centro – Blumenau/SC. Fone/Fax: 47 3322-6067.

[www.sindsegsc.org.br](http://www.sindsegsc.org.br)  
[eventos@sindsegsc.org.br](mailto:eventos@sindsegsc.org.br)

## ÍNDICE

**04** MERCADO DE SEGUROS  
GARANTE O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

JUDICIALIZAÇÃO DO CONTRATO DE SEGURO DE RISCOS PESSOAIS **07**

**08** A HORA DE FALAR SOBRE SEGURO DE VIDA É AGORA

ENTREVISTA COM DR. MARCIO CORIOLANO **10**

**12** MUITO MAIS QUE UM SIMPLES SEGURO AUTOMÓVEL

OS HÁBITOS DOS BONS CONDUTORES **14**

**16** INSURTECHS: OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO EM UM NOVO CENÁRIO

SEGURO RESIDENCIAL OFERECE OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO **18**

**18** ARTIGOS: A TECNOLOGIA E O MERCADO DE SEGUROS

ISO 14001: SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL E O MERCADO DE SEGUROS **22**

# MERCADO DE SEGUROS GARANTE O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

A economia brasileira passou nos últimos anos por um histórico de incertezas e crise econômica, com retração do Produto Interno Bruto (PIB), aumento do desemprego e da inflação. Entre os personagens presentes neste cenário, o segmento de seguros detém papel fundamental.

Com um movimento de receitas que representa 6,5% do PIB brasileiro, o setor arrecada anualmente R\$ 460 bilhões, e paga aos segurados cerca de R\$ 280 bilhões. Demonstrando a sua solidez, o segmento possui R\$ 1,2 trilhão em ativos para garantir os riscos assumidos dos segurados, o que segundo a Rating Seguros Consultoria, representa 25% da dívida pública do País.



O cenário agora é de expectativa para o futuro, e o mercado de seguros é um dos mais promissores neste campo, tendo em vista que foi um dos menos afetados desde a recessão de 2015. No primeiro semestre de 2018, cresceu 7,5%, comparado com o mesmo período de 2017, segundo a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg).

Comparando os dados até setembro de 2018, destacaram-se o seguro Rural e o seguro Transportes, ambos com 15,1% de crescimento, o ramo Patrimonial Massificados com 14,4%, seguro de Crédito e Garantias, 9,8%, e o seguro de Responsabilidade Civil e os Planos de Vida Risco, com 9,5%. O acumulado do ano até setembro,

Comparativo Prêmio Total Janeiro/Setembro de 2018*	
Seguro automóvel	+6,6%
Seguro patrimonial	+8,9%
Habitacional	+6,6%
Transportes	+15,1%
Crédito e garantia	+9,8%
Garantia estendida	+9,3%
Garantia estendida	+10,1%
Responsabilidade civil	+9,5%
Rural	+15,1%
Planos de risco	+9,5%

comparado com o mesmo período em 2017 aponta o crescimento em arrecadação do grupo de ramos elementares, exceto DPVAT, com 8,7%; com destaque para o seguro Automóvel, que compõe o grupo, e que manteve a trajetória de recuperação da receita crescendo 6,6%. Na mesma base comparativa, o seguro Prestamista, que integra o grupo de planos de risco de cobertura de pessoas, apresentou o notável número de 21,3% e o seguro de vida 8,5%. O crescimento aponta uma expansão da arrecadação em termos reais, ou seja, já descontando a inflação do período, que girou em cerca de 4%.

\*Comparação ao mesmo período de 2017.

# A DEVOLUÇÃO DE VALOR À SOCIEDADE

O papel do seguro na vida das pessoas ou na história de uma nação muitas vezes passa despercebido. O sentimento de "estar seguro" não pode ser mensurado em números concretos, mas para perceber a diferença que este segmento faz, é só pensar na realidade inversa, como seria o mundo sem o seguro? Imagine o impacto nas operações financeiras, nos investimentos, nas obras e economia familiar se as suas conquistas pudessem ser perdidas de um dia para o outro.

É só imaginar quantas pessoas puderam utilizar o seu seguro de Vida em caso de acidentes e incapacitação, além do dinheiro para tratamento de doenças. Ter condições

financeiras para resarcimento de um terceiro em caso de colisão de veículos. Proteção contra incertezas climáticas no caso do seguro Rural, situação em que um agricultor poderia perder todo o seu trabalho. No caso do seguro Prestamista, que assegura o pagamento da conta em caso de perda da fonte de renda, o que evita o crescimento da dívida pelos juros altos, e etc.

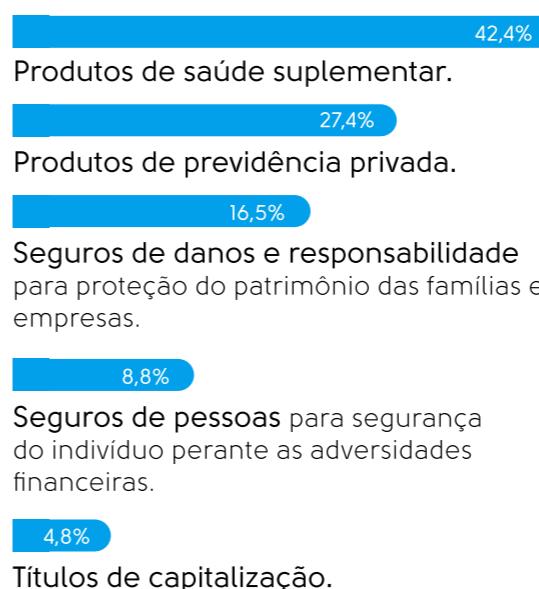
Como as somas das partes fazem um todo, cada segurado protegido faz parte do bem-estar social e econômico. Tal desempenho tem contribuído para uma maior eficiência do sistema financeiro nacional, pois um mercado segurador bem desenvolvido auxilia na redução dos custos de

transações, gera liquidez e fomenta as economias de escala, impulsionando o crescimento econômico com alocação eficiente de recursos, gerenciamento de riscos e captação de poupança de longo prazo no País.

Segundo dados divulgados no Relatório da Carta aos Presidenciáveis, coletados da SUSEP e ANS, o segmento devolveu à sociedade em 2017 em torno de R\$ 277 bilhões. O valor foi pago em formato de benefícios, indenizações de seguro, resgates e sorteios.

Mais do que um produto, o seguro garante que um País possa se desenvolver e caminhar em direção ao futuro.

## DISTRIBUIÇÃO DA DEVOLUÇÃO À SOCIEDADE



# EVENTOS



## WORKSHOP NA SEDE DO SINDSEGSC

Foi realizado no dia 20 de setembro o workshop "Riscos Empresariais – Subscrição", ministrado pelo palestrante Fabiano Forigo. O evento foi promovido na sede do SindsegSC em Blumenau e contou com a abertura da diretora e coordenadora do Grupo de Trabalho Blumenau – Ramos Diversos, Salete Monteiro.

.....  
policiais continuarão entregando uma dobradura durante as ocorrências em que há crianças e adolescentes presentes. A ideia é que seja montada junto com um policial durante o atendimento, desencadeando uma reação positiva em um momento delicado.



## OUTUBRO ROSA: O SINDICATO APOIA ESTE MOVIMENTO

O SindsegSC reforça a importância da causa e por isso realizou uma campanha de conscientização em seus meios de comunicação, destacando a importância da prevenção, da realização do autoexame e também do acompanhamento médico frequente. Foram distribuídos aos profissionais das associadas um flyer informativo sobre as principais informações da doença.

## NOVEMBRO AZUL: MÊS DE COMBATE AO CÂNCER DE PRÓSTATA

A preocupação com a saúde deve também acompanhar a rotina dos homens. O mês de novembro torna-se cada vez mais referência sobre a prevenção e o combate ao câncer de próstata, o segundo tipo mais comum entre os homens, com um risco estimado de 66,12 casos a cada 100 mil homens. A entidade também participou da campanha através da difusão de informações em seus canais de comunicação e a distribuição de material informativo aos associados.



## AÇÕES NA 35ª OKTOBERFEST EM BLUMENAU

A entidade se aliou à Xanda Treinamentos no lançamento de um leque que tratou sobre a consciência dos motoristas, levando a mensagem "Se beber, nunca dirija". O material foi distribuído nos desfiles no centro de Blumenau. Também foi realizada uma campanha de Busdoor na cidade, chamando atenção para a combinação álcool + direção, que aumenta as chances de acidentes de trânsito e fatalidades.

Apoiou também o projeto "Polícia Militar nas Mão de Uma Criança", que teve lançamento durante a festa. Com a intenção de praticar interação, os

## JUDICIAL

# A JUDICIALIZAÇÃO DO CONTRATO DE Seguros de Riscos Pessoais



Atualmente vemos uma verdadeira avalanche de ações que consistem sobre os diversos contratos de seguro, em especial os seguros de riscos pessoais. Nestes casos os segurados sequer avisam as companhias seguradoras da ocorrência de sinistros, ingressam sumariamente com ações judiciais, ou seja, transformam o Judiciário em um verdadeiro balcão de atendimento das seguradoras, e os juízes e servidores do Poder Judiciário em reguladores de sinistros.

De maneira nenhuma quero pregar o bloqueio ao direito constitucional de ação, garantido no artigo 5º inciso XXXV da carta magna, muito pelo contrário, meu objetivo é falar sobre o fim da sua banalização. Não se pode admitir que toda e qualquer pretensão seja levada de imediato ao Poder Judiciário, obviamente quando o pleito demandar requerimento administrativo para que possa ser praticado, sua exigência é razoável para que fique caracterizado o interesse de agir.

É preciso ficar claro que para se ingressar em juízo, deve haver interesse processual, sua ausência acarretará na extinção do processo sem resolução do mérito. É importante mencionar que nossos tribunais estão se inclinando nessa direção, diversas decisões destacam a obrigatoriedade do segurado se submeter previamente a uma regulação administrativa.



**Emerson Magalhães** - Advogado pós-graduado em Direito processual civil, especialista em Direito do consumidor, atuando no âmbito do Direito Civil, Processual Civil e Empresarial. Com experiência no Contencioso Cível de volume, voltado ao atendimento das Companhias Seguradoras nos diversos ramos do Seguro. Coordenador da Comissão de Direito Securitário da OAB Blumenau – SC.





# A HORA DE FALAR SOBRE *Seguro de Vida* É AGORA

Você sabia que há muitos benefícios que podem ser usados ainda em vida?

UMA DAS VIRTUDES DA VIDA SÃO AS INFINITAS OPORTUNIDADES.  
NUNCA SE SABE DE FATO, ONDE SE ESTARÁ DAQUI A POUCO, AMANHÃ,  
DAQUI A UM ANO. E ESSA TAMANHA INCERTEZA SOBRE O FUTURO  
PODE GERAR O EFEITO OPPOSTO: A BUSCA PELA SEGURANÇA.

Este pode ser um dos motivos que está levando o brasileiro a se proteger cada vez mais, e a pensar no cuidado com a sua própria vida. Segundo dados da FenaPrev (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida) até agosto de 2018, as contratações de seguros para proteção pessoal (seguro de vida, seguro de acidentes pessoais, prestamista, entre outras modalidades) totalizaram R\$ 24,8 bilhões, e o valor é 9,4% superior aos R\$ 22,6 bilhões registrados de janeiro a agosto de 2017. A maior carteira do seguro de pessoas é o seguro de vida, que apresentou um volume de crescimento de 8,5% nas contratações e os prêmios totalizaram R\$ 9,7 bilhões no mesmo período.

## RISCOS PESSOAIS

O contrato deste seguro possui obrigatoriamente a cobertura de morte, mas o seu diferencial é a possibilidade da contratação de coberturas para utilização também em vida. Elas podem ser utilizadas em casos como: invalidez por acidente, invalidez funcional permanente por doença, invalidez laborativa (relacionada com o ambiente de trabalho) permanente por doença, doenças graves, diária por internação hospitalar, diária de incapacidade temporária, desemprego e perda de renda, entre outras.

Segundo o corretor de seguros Mário Tobias, que contratou o seguro, a proteção contra acidentes pessoais foi o que o ajudou em um momento difícil que passou recentemente. "A minha experiência foi muito positiva, havia contratado um seguro de vida, incluindo a cobertura de acidentes pessoais e, recentemente, cerca de seis meses atrás, utilizei. O processo de indenização foi muito rápido e prático. Sempre reforço aos meus segurados a importância de preservarmos o nosso bem mais importante que é a vida", reitera o corretor.

Infelizmente cresce no Brasil e no mundo a incidência de doenças relacionadas ao coração e também o câncer. Um seguro de vida que traga apoio aos segurados em momentos tão delicados, com certeza, é um diferencial. As seguradoras atentas a esta realidade, readequaram suas apólices e hoje quase todas oferecem coberturas para auxiliar durante o tratamento, podendo até chegar a indenizar o valor total contratado.

A administradora, Mari Neusa, de Curitibanos, relata a sua experiência com o resgate do seguro de vida por causa de um infarto que acometeu o seu esposo. "Tivemos uma perda muito brusca e repentina, mas o seguro de vida nos trouxe mais segurança durante um momento de grande instabilidade para toda a família".

Outro fator que demonstra a importância do seguro de vida, é a longevidade dos brasileiros. De acordo com os estudos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulgados em 2017, o brasileiro pode chegar até 76 anos de idade, o maior índice da história. Quando falamos de Santa Catarina, esta projeção é ainda maior. De acordo com o mesmo estudo do IBGE, os catarinenses em 2018 possuem uma expectativa de vida superior aos 79 anos de idade.

O seguro de vida representa muito mais que proteção. Simboliza a garantia de qualidade de vida, suporte e esperança frente aos desafios da jornada pessoal de cada um. Lembre-se, o maior bem é a vida. Proteja-se!



Matéria com informações do Grupo de Trabalho de Blumenau - Riscos Pessoais



# ENTREVISTA COM DR. MARCIO CORIOLANO

**A Revista Bem Seguro entrevistou o Dr. Marcio Coriolano, Presidente da CNseg - Confederação Nacional das Empresas de Seguro Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização, abordando informações relevantes sobre as perspectivas, desafios do setor e a sua interface com a economia no País.**

**Bem Seguro - Há algum tempo o seguro deixou de ser visto como uma indenização. Hoje, seus benefícios são variados. Quais as principais características e funções do mercado de Seguros no Brasil que podemos destacar?**

Coriolano - Ao acolher riscos de pessoas, empresas e de governos, o mercado segurador reforça duas de suas características fundamentais. A de proteção de parcela da sociedade que compra seguros; e a de grande investidor institucional. Ocupamos dois pilares relevantes para tornar a economia mais resiliente: suporte a diversas atividades, devolvendo-lhe capacidade de reação após infortúnio; retroalimentar o crescimento, com as aplicações de suas provisões técnicas, que hoje somam mais de R\$ 1,2 trilhão.

**Bem Seguro - O mercado nacional é considerado promissor em diversas áreas, esse contexto é uma realidade mundial? Como estamos posicionados comparando aos países mais desenvolvidos?**

Coriolano - Com movimento de receitas que já representam 6,5% do PIB brasileiro, o setor tem potencial para crescer ainda mais. Estamos na 46ª posição do ranking mundial em consumo per capita, em descompasso com a economia do País, a nona maior do planeta. Em todos os ramos, podemos evoluir substancialmente e superar as taxas apresentadas por mercados maduros, nos quais o setor está consolidado e a demanda por seguro é, naturalmente, menor.

Em 2017, tínhamos 17,1 milhões de veículos segurados, cerca de 30% da frota circulante; 9,9 milhões de residências seguradas, perto de 15% do total.

Só este quadro mostra que grande parte da população brasileira permanece sem a proteção e a tranquilidade ofertadas pelas seguradoras.

**Bem Seguro - Quais são os principais desafios dos futuros governantes do Brasil quando falamos em seguros?**

Coriolano - Lançamos o documento "Propostas do Setor Segurador Brasileiro aos Presidenciáveis – 2018", que faz diagnósticos setoriais e aponta que avanços periódicos dos modelos regulatórios e o incentivo à aquisição de produtos do setor segurador são premissas fundamentais para o setor colaborar com o poder público na nobre tarefa de proteger o patrimônio, a vida, o futuro e a saúde dos brasileiros, além de criar um ambiente mais favorável aos negócios no País. Em defesa de um cenário mais favorável ao desenvolvimento do setor, destaca-se: sua importância no contexto da reforma da Previdência Social, para reduzir a vulnerabilidade do Estado; um marco regulatório favorável à expansão do seguro rural, oferecendo mais musculatura ao agronegócio; a necessidade do seguro de garantia para grandes obras de infraestrutura; a relevância econômica e social do segmento de capitalização; e o conjunto de ações para promover a inclusão social, por meio dos seguros populares.

**Bem Seguro - Qual é a importância da difusão da cultura de seguros no Brasil?**

Coriolano - É estratégico para o mercado ter um crescimento sustentável e duradouro nos próximos anos. Quanto maior o conhecimento do seguro, mais relevante ele se tornará para a sociedade e mais demandado será por pessoas e empresas preocupadas em dispor de uma gestão profissional para seus riscos. Não é por acaso que a CNseg promove o Programa de Educação em Seguros desde 2016, composto por ações dirigidas a consumidores, poderes públicos, imprensa e entidades de defesa do consumidor. Seu objetivo é levar conhecimento estruturado e informações qualificadas sobre os seguros à sociedade em geral e fornecer informações a todos para ajudar na tomada de decisões, em relação à proteção de sua saúde e patrimônio, e à formação de patrimônio e renda.

**Bem Seguro - Quais são as ações emergenciais que devem ser avaliadas pelo Estado que impactam no mercado de seguros?**

Coriolano – Nas propostas do Setor Segurador Brasileiro aos Presidenciáveis – 2018", apresentamos as 22 sugestões de medidas que visam impulsionar os quatro segmentos do setor. Destacando-se os avanços regulares dos modelos regulatórios, incentivo à compra de seguro com a ampliação de novos canais de distribuição; permissão de comercialização de seguros inclusivos nos mesmos canais adotados pelo mercado financeiro e com isenção de IOF e outros benefícios tributários; incentivo para que micro e pequenas empresas contratem programas de proteção previdenciária privada e securitária aos seus colaboradores, mediante tratamento fiscal diferenciado; mitigação da judicialização no setor, por meio da criação de Câmara de Mediação especializada na resolução de conflitos de consumo; aperfeiçoamento das regras de investimento para seguradoras, com a segregação de investimentos dos recursos técnicos das provisões matemáticas e excedentes financeiros dos demais investimentos das seguradoras, entre outras. São medidas fundamentais para que o setor colabore com o poder público na tarefa nobre de proteger o patrimônio, a vida, o futuro, a saúde dos brasileiros, além de criar um ambiente mais favorável aos negócios do País.

**Marcio Coriolano**, é presidente da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida,



Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) desde 2016. É membro do Conselho de Administração da Bradesco Saúde, do Conselho de Administração da Odontoprev, do Conselho de Administração do Grupo Fleury e do Conselho de Administração da Escola Nacional de Seguros.

# MUITO MAIS QUE UM SIMPLES SEGURO AUTOMÓVEL

## As vantagens das coberturas adicionais

O seguro Automóvel atualmente é o segmento mais utilizado pelos brasileiros. A cultura de proteção de um bem que representa uma grande conquista é difundida entre a população, mas ainda há muito espaço para crescimento.

Segundo dados da CNseg de 2017, estima-se que cerca de 17,1 milhões de veículos estejam segurados no Brasil. Porém esse número não é a maioria, cerca de 70% dos carros registrados no País não possui seguro. Esse número representa 31 milhões de veículos que circulam todos os dias sujeitos a danos no patrimônio.

Para resolver esse problema, que pode sabotar o orçamento familiar do dia para a noite, as seguradoras vêm tentando conquistar clientes e fidelizá-los investindo em coberturas adicionais na comercialização das apólices. Essas coberturas, conhecidas como assistência 24 horas, estão se popularizando cada vez mais.

Funciona como uma cobertura dentro do seu seguro que oferece serviços adicionais, o que além de proteger o bem dos danos básicos, gera conforto e tranquilidade ao segurado a um preço muito menor do que comparando cada serviço individualmente.

É importante ficar atento na hora da contratação, pois não é possível selecionar quais assistências serão adicionadas ou removidas do seguro. Cada seguradora oferece pacotes diferentes do produto, sendo assim, no momento de contratar sua assistência 24h o corretor de seguros será o maior aliado do cliente, identificando suas principais necessidades e atendendo aos requisitos financeiros. Para quem já possui o seguro Automóvel, e quer saber quais assistências estão inclusas, é só entrar em contato com seu corretor ou o atendimento da sua seguradora.

## CONHEÇA ALGUMAS VANTAGENS E SERVIÇOS PRESTADOS PELAS ASSISTÊNCIAS



### AUTOMÓVEIS

#### Guincho

É o serviço mais procurado pelos segurados. Ninguém quer ficar parado na rua ou em meio a uma viagem em caso de algum incidente com o veículo. Outro ponto importante a considerar é o valor pago a um guincho particular. Nesses serviços, são cobrados um valor fixo e mais um valor pelo quilômetro rodado, o que acaba sendo muito caro dependendo da distância que você está da sua casa.

#### Motorista amigo

É um serviço que você pode solicitar em caso de doença súbita, acidente pessoal ou se não estiver em condições físicas ou psicológicas para dirigir. Basta ligar para a sua assistência 24h e solicitar o motorista. Desde que não ultrapasse o limite de quilometragem, que varia de seguradora para seguradora, o motorista irá te levar de forma segura para casa.

#### Troca de pneus

Se o pneu furar, você pode acionar a seguradora do seu veículo e contar com a ajuda de um especialista para realizar esse serviço.

#### Carro reserva

Será disponibilizado um veículo reserva caso a garantia de reboque tenha sido fornecida pela seguradora. Em caso de pane mecânica, o serviço estará disponível até que o veículo seja transportado a uma oficina ou base para o reboque.

#### Pane elétrica ou mecânica

Caso seu carro tenha uma pane elétrica ou mecânica, a seguradora fornece um profissional para ir até o local te socorrer.

#### Matéria com informações

Grupo de Trabalho de Blumenau - Automóveis



#### Hospedagem

Se o carro segurado sofrer pane ou acidente de trânsito, o motorista e os demais passageiros têm direito a diárias em hotéis se o conserto demorar mais de um dia, ou em situações em que a oficina não estiver aberta.

#### Retorno ao domicílio ou táxi

Assim como na situação anterior, se o carro segurado sofrer pane ou acidente de trânsito, o motorista e os demais passageiros têm direito ao transporte para seguirem viagem ou retornarem à residência.

#### Chaveiro

Se você teve a fechadura do veículo danificada, perdeu a chave, foi roubado ou furtado, é importante chamar um chaveiro. Esse serviço garante a abertura das portas, do porta-malas e do tanque de combustível ou a confecção de uma nova chave.

#### Guarda do veículo

Caso não seja possível o fornecimento de reboque do veículo segurado até a oficina, a assistência 24h garante a guarda do veículo em local seguro até que o serviço possa ser efetuado.

#### Serviços residenciais

Algumas seguradoras oferecem a possibilidade de contratar assistências para a sua residência. Não se trata do seguro residencial, mas sim uma assistência limitada para alguma eventualidade que possa surgir na sua casa. Por exemplo: reparo elétrico, reparo hidráulico, desentupimento, chaveiro, e algumas assistências oferecem ainda serviços como substituição de telhas, help desk, Pet, entre outros.

Além destes benefícios, muitas seguradoras oferecem também clubes de vantagens, estes geralmente estão associados ao seguro Automóvel, onde o segurado pode receber descontos em produtos e serviços, tais como descontos em lojas, estacionamentos, eventos culturais e restaurantes.

Com informações: IQ 360



# OS HÁBITOS DOS BONS CONDUTORES

*Um hábito sempre surge de uma atitude que gera determinado comportamento, que se repete até virar costume.*

Hábitos positivos são construídos de uma atitude proativa - de dentro para fora, ou seja, pelo esforço ou dedicação de um cultivo interior (virtude) para melhorar o exterior. Hábitos negativos são formados de fora para dentro, ou seja, de uma atitude reativa a algo externo, sem se preocupar com o próximo ou meio ambiente. Por exemplo, alguém me ultrapassa de maneira brusca no trânsito e eu mecanicamente reajo xingando.

Por que estou explicando isso? Porque falar de hábitos positivos sem falar da consciência sensível que chega a eles, é como falar do destino e não dar o caminho. Por isso vou falar os principais hábitos positivos, partindo sempre de uma atitude proativa. Ao lado nomeio cinco atitudes:



1. Manter o cuidado com os outros, observando a cada faixa de pedestre se existem pessoas precisando atravessar (hábito positivo). Se não doar atenção ao outro (cuidado), vou reagir sendo individualista, encurtando os espaços e acelerando sem respeito (hábitos negativos).

2. Criar espaços para a gentileza e respeito no trânsito, começando pela própria inspiração mais profunda, isso mesmo respirar fundo (hábito positivo). Respirar mais ar significa mais espaço em nosso interior. Respirar fundo aumenta a oxigenação, diminui o estresse e a atitude reativa de se sentir chocado por algo externo. Assim posso dar a vez (espaço) para outros e manter uma distância adequada entre veículos (hábitos positivos). Mas se não fizer isso, vou sempre reagir me sentindo oprimido, queixando ou ofendido xingando (hábitos negativos).

3. Dar sustentação a confiabilidade do trânsito, sendo parte do trânsito seguro, obedecendo a sinalização de segurança e sendo a sinalização dando seta ou ligando o alerta para garantir a segurança (hábitos positivos). Sem essa atitude proativa, vou sempre dar um jeitinho e esquecer de sinalizar (hábitos negativos).

4. Manter a preocupação com os próprios deveres e prioridades para garantir a segurança de todos, principalmente moderando a velocidade (hábito positivo). Ao invés de exceder a velocidade e forçar várias ultrapassagens (hábitos negativos).

5. Preparar o espírito, o veículo e a viagem, domando a pressa, mantendo o veículo em boas condições e prevendo o caminho, tempo do percurso, condições climáticas e outras adversidades possíveis (hábitos positivos). Caso contrário, vou conduzir sempre com pressa, ficar perdido ou indeciso, aumentando o risco de causar um acidente (hábito negativo).

Assim, cultivando estas cinco atitudes proativas mencionadas, vamos desenvolvendo vários hábitos positivos, conforme nossa consciência ética vai crescendo. Caso contrário, continuamos reagindo como animais no trânsito (inconsciência ética), sofrendo tantos acidentes e conflitos no trânsito.

Sérgio Rafael Melati – Policial Rodoviário Federal desde 2005. Atualmente exerce o cargo de Chefe do Grupo de Educação para o Trânsito da PRF. Participou como painelista em 2017 no evento “Trânsito: todos juntos pela atenção à vida”, realizado pelo Sindse-GSC através do Movimento Maio Amarelo.



# INSURTECHS:

## Oportunidade de crescimento em um novo cenário.

A tecnologia transformou a forma das pessoas interagirem umas com as outras. O acesso à informação aumentou significativamente, abrindo um leque de possibilidades na palma das mãos.

Essa nova discussão está gerando uma revolução no perfil do consumidor e também no investimento das seguradoras em novas tecnologias e em startups, as chamadas Insurtechs. A combinação das palavras "seguro" e "tecnologia" em inglês ("INSURance" + "TECHnology") significa a aplicação de tecnologia de ponta aos processos operacionais de uma seguradora. O Diretor Executivo de Operações, Tecnologias e Sinistros da Tokio Marine, Adilson Lavrador, destaca o papel das Insurtechs em parceria com as seguradoras:

"As insurtechs desenvolvem sistemas e tecnologias que podem facilitar a operação das seguradoras e os processos operacionais dos corretores de seguros e assessorias. O mercado de seguros tem um grande potencial de expansão e, por isso, a parceria com insurtechs pode resultar em procedimentos mais ágeis, abertura de novos canais, diversificação de produtos e serviços, e redução de problemas recorrentes", ressalta.

Em novembro de 2017, a consultoria e corretora de seguros Aon lançou um relatório global intitulado "Oportunidades do Mercado de Seguros", que demonstrou que em 2016, mais de 200 Insurtechs trouxeram US\$ 9 bilhões de investimentos. Um ano depois, até o período do estudo, esse número cresceu para US\$ 14 bilhões em investimentos, em mais de 550 startups de todo o mundo.

Para acompanhar esta tendência, o mercado segurador está investindo parte de seu capital nas parcerias com as startups. Algumas aplicações possíveis estão presentes na automação de processos, troca de informações entre prestadores, aplicação de inteligência artificial nos processos, ampliação dos canais de comunicação com o cliente, detecção de fraudes, criação de softwares para cibersegurança, e dispositivos para armazenamento de dados.



# O papel do corretor de seguros

A inovação em tarefas operacionais permite mais tempo para se dedicar ao segurado. De acordo com Lavrador, as facilidades trazidas pelas insurtechs reforçam cada vez mais a importância de um corretor atuante.

"Os consumidores estão cada vez mais exigentes e bastante atualizados quanto ao uso da tecnologia. Ainda assim, na hora do fechamento de seus negócios de seguros, eles buscam o corretor para fazer uma escolha que leve em consideração aspectos como praticidade, qualidade, confiança na seguradora e custo (preço e forma de pagamento). O corretor é o profissional que faz a diferença nessa compra. Desta forma, é preciso conhecer as tecnologias e estar preparado para prover soluções às demandas deste

público. Acreditamos que a tecnologia móvel será, em um futuro próximo, o principal meio de interação de uma seguradora com seus corretores, assessorias, segurados, prestadores de serviços, etc. Isso permitirá que o seguro seja um tema mais presente no dia a dia das pessoas", declarou.

O diretor da Tokio Marine destaca que as redes sociais já estão presentes no dia a dia, mas para o futuro, prevê o uso de tecnologias como realidade virtual e IoT (internet das coisas) para apoiar as vendas, facilitação no processo de contratação, prevenção a fraudes em tempo real e regulação inteligente de sinistro. Ou seja, a indústria de seguros vive um momento de grandes oportunidades. As insurtechs são apenas a ponta do iceberg para um setor que no futuro próximo poderá trabalhar, com custos muito menores, obtendo mais ganhos e se estruturando de maneira mais sólida para as próximas gerações.

Adilson Lavrador – Diretor Executivo de Operações, Tecnologia e Sinistros

Adilson Lavrador atua há 34 anos na área de TI e Operações, com passagens por grandes empresas do setor financeiro, como Banco Bradesco e Allianz Seguros. Atualmente é o Diretor Executivo de Operações, Tecnologia e Sinistros da Tokio Marine Seguradora, responsável por uma equipe de 750 colaboradores. Responde por toda a área de atendimento, Contact Center, centrais de emissão, projetos, sinistros e tecnologia. Seu compromisso é propor e alavancar projetos de tecnologia e simplificação de processos para impulsionar o crescimento, desempenho, eficiência e rentabilidade da Organização.





# SEGUROR RESIDENCIAL OFERECE OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO

## Diversificação da carteira

O mercado de seguros passa atualmente por um período de transformação, em que é preciso pensar em novas soluções para um consumidor mais engajado, participativo e bem informado, que demanda um produto que atenda melhor as suas necessidades. Essa nova exigência por parte do consumidor gera efeitos positivos, acarretando em uma maior competitividade do segmento e um cenário de constante desenvolvimento de produtos, profissionais e processos.

É essencial identificar o perfil e reconhecer as necessidades do consumidor de forma ampla. Desta forma o corretor de seguros torna-se

um consultor, que acompanha o segurado nos momentos mais importantes de sua vida.

No Brasil, o seguro de Automóvel ainda é o produto mais consumido do mercado, o que também demonstra a oportunidade de desenvolvimento de outras frentes. Nesta linha, também se destaca o seguro Residencial, como um dos produtos mais importantes para diversificar e propiciar tranquilidade para as famílias. A casa própria constitui um dos maiores sonhos dos brasileiros, e o número de imóveis aumentou nos últimos 10 anos. No entanto, o número de residências com seguro não evoluiu na mesma proporção.

## RAMOS DIVERSOS

Estima-se que, em 2016, 14,5% das residências estavam cobertas pelo seguro, segundo a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg). Para se ter uma ideia, o número chega a 80% em países como o Chile e Inglaterra, e até 90% nos Estados Unidos. Dessa forma, podemos perceber o quanto ainda há espaço para crescimento nesta área.

Todos estão sujeitos a perdas inesperadas de patrimônio, mas a maioria dos clientes costuma acreditar que imprevistos não irão acontecer com eles. Falar de seguro Residencial é tão importante quando tratar de seguro Automóvel, deve virar parte da cultura. Geralmente o seguro é lembrado em situações excepcionais, daquelas que podem ser acompanhadas nas notícias como incêndios e desmoronamentos. O seguro Residencial vai muito além disso, e pode cobrir queda de raio, explosão, fumaça de diversas naturezas, roubo, danos elétricos, danos a terceiros. Por exemplo, as Coberturas de Responsabilidade Civil Familiar, que estende a cobertura aos membros da família, empregados e animais domésticos a todo o território nacional.

Além disso, esse seguro também oferece vantagens e praticidade no dia a dia do segurado, com as coberturas acessórias que podem ser utilizadas como benefícios. Nesta linha as Assistências Residenciais atendem diversas situações, desde a manutenção do bem a imprevistos, como por exemplo:

- Reparos elétricos e hidráulicos;
- Limpeza de caixa d'água e substituição de telhas;
- Serviço de desinsetização e desratização;
- Desentupimento;
- Conserto de eletrodomésticos (linha branca);
- Conserto de aparelhos de imagem (linha marrom);
- Entre outras...



Matéria com informações do Grupo de Trabalho de Blumenau - Ramos Diversos



**No Brasil, considerando a divisão entre as regiões, o Sudeste é a que tem a maior concentração de domicílios segurados, com 61,38%. Em segundo lugar fica a região Sul, com 22,88%, seguida de Nordeste com 7%, Centro-Oeste com 6,98% e em último lugar o Norte, com 1,74 %.**

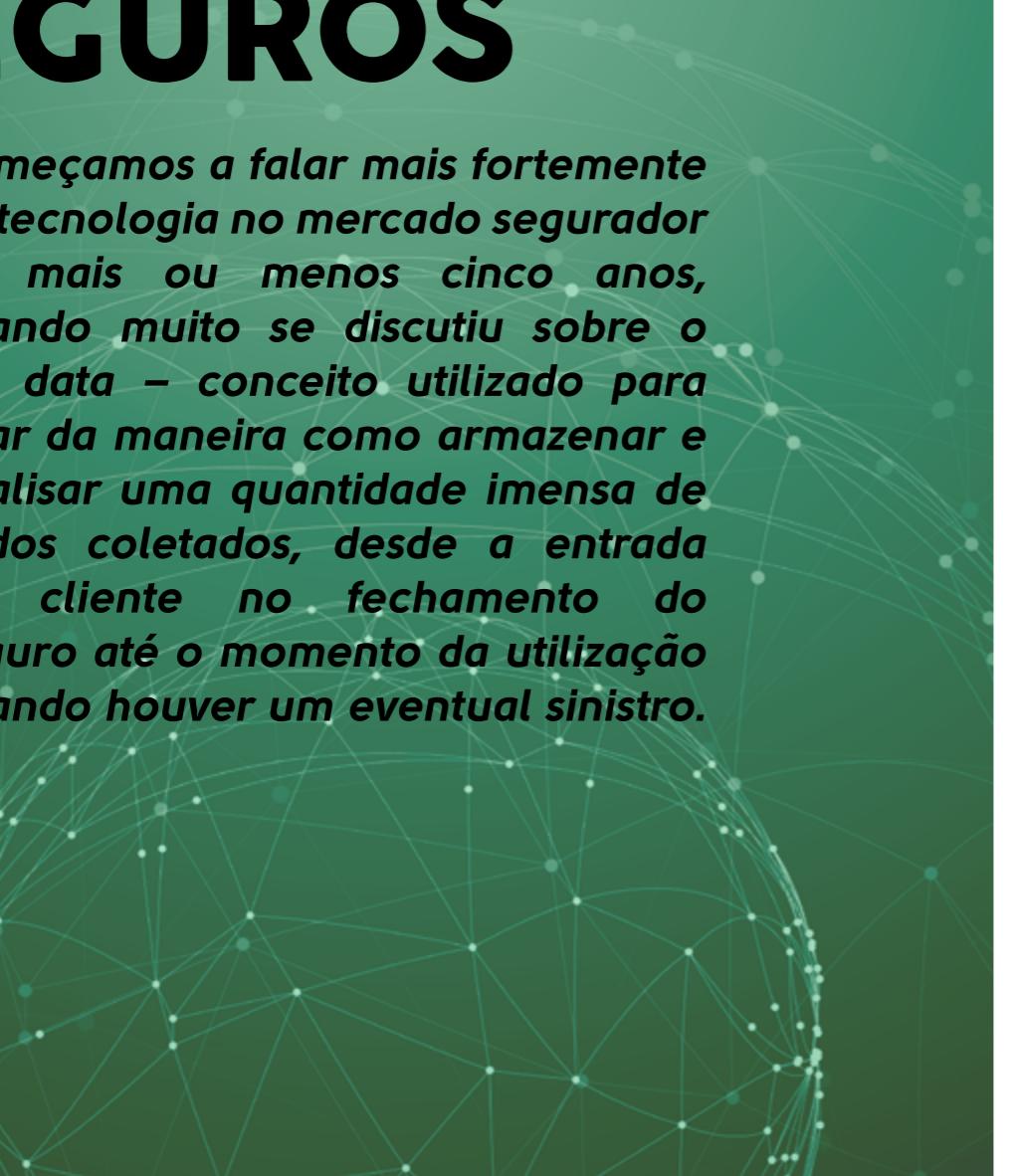
É preciso desmistificar o seguro entre os brasileiros, para que ele seja visto como um investimento e não uma despesa, afinal desenvolver a cultura do seguro entre a população deve ser uma bandeira de todos.

Os profissionais que atuam no mercado, seguradoras e corretores, tem o papel de divulgar as soluções do seguro Residencial, agregar valor através das assistências que melhor atendem o cliente, e diversificar a sua carteira, participando ativamente da mudança de cultura da sociedade.

Fonte: FenSeg - Federação Nacional de Seguros Gerais.

# A TECNOLOGIA E O MERCADO DE SEGUROS

**Começamos a falar mais fortemente de tecnologia no mercado segurador há mais ou menos cinco anos, quando muito se discutiu sobre o big data – conceito utilizado para falar da maneira como armazenar e analisar uma quantidade imensa de dados coletados, desde a entrada do cliente no fechamento do seguro até o momento da utilização quando houver um eventual sinistro.**



Aos poucos, fomos falando mais de telemática, que é o processo de utilizar tecnologia para coletar dados, e também das insurtechs, que são startups com bagagem tecnológica focadas na resolução de pontos ainda frágeis na esteira do seguro – captação, distribuição, utilização, etc.

Diante deste cenário, o mercado está se movimentando para deixar para trás a forma tradicional e burocrática, e passar a oferecer soluções inovadoras. Para alcançar o sucesso nessa empreitada, entendo como pontos fundamentais: ter profundo conhecimento de seu cliente – entendendo o que buscam e o que precisam, o meio que querem interagir com a empresa, o nível de conhecimento do produto e ainda admitir que estamos vivendo uma época em que as pessoas vão fazer cada vez mais o uso da tecnologia em suas vidas.

Temos dois principais desafios voltados aos mercados de seguros: a velocidade que as seguradoras se adaptam à transformação tecnológica atual e a gestão de dados disponíveis para avaliação e precificação de riscos. Os carros inteligentes (conectados e autônomos) criaram um novo tipo de relacionamento com o cliente, de modo que o seguro será menos reativo e mais proativo.

Não somente a tecnologia acabou impactando a maneira como vemos o mundo, mas também, há várias outras influências que mudaram o comportamento humano. Pesquisas mostram, por exemplo, que pessoas entre 20 e 30 anos estão perdendo o interesse em ter carro. A aquisição de um bem está tomando um outro contorno, já sendo considerado coisa do passado. Essa geração se preocupa muito mais em ter experiências de serviços do que propriamente pos-

suir um veículo. Por essa razão também é que o compartilhamento de veículos tende a crescer muito ainda, assim como aluguel de veículos que montadoras ou seguradoras estão comercializando no mercado – um estudo da Universidade de Berkley, na Califórnia, estima que o compartilhamento de um carro equivale a tirar de 9 a 13 de circulação, com impacto de redução de até 300% no tráfego.

De qualquer maneira, podemos dizer que a tecnologia juntamente com as novas gerações acabaram criando dois mundos para os usuários de seguros: um mundo mais analógico, em que o cliente ainda prefere modelos tradicionais, gosta de conversar frente a frente com seu corretor para a escolha da seguradora, quer receber por correio a apólice e carteirinha do seguro, e um outro mundo mais digital, feito por consumidores antenados e com alto grau de conhecimento do produto, preferem se comunicar 100% de maneira digital com a seguradora por aplicativo.

Sabendo disso, as seguradoras precisam identificar quem é quem e saber transitar entre os mundos. Chegou o momento de quebrarmos paradigmas e evoluirmos junto com a tecnologia digital, pois à medida que as novidades vão se instalando, antigos modelos precisam ser repensados ou até mesmo deixados para trás.

**Ana Luiza A. Dal Pian** – É profissional do mercado de seguros há 10 anos e ocupa o cargo de Gerente de Produtos de Automóvel na HDI Seguros, atuando na empresa desde 2011, e com experiência profissional anterior na Itaú Seguros. Graduada em Administração de Empresas pela FASSESC, possui pós-graduação em Gestão Financeira pela FGV, e em Marketing pela ESPM.



# ISO 14001

## Sistema de Gestão Ambiental e o Mercado de Seguros

AMBIENTAL

A ISO 14001:2015 é um padrão internacional que especifica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental que permite a toda e qualquer organização o desenvolvimento de ações, monitoradas por indicadores, para a melhoria no desempenho dos seus processos e proteção do

Pensando pela ótica da sustentabilidade, além de uma atuação ambientalmente mais adequada, uma empresa deve implantar um sistema de gestão ambiental para que, de forma estratégica, conceitos importantes relacionados a preocupação com a sua cadeia de valor, ciclo de vida e ecoeficiência dos processos sejam pensadas e planejadas. Outra característica desta norma que permite as organizações um diferencial competitivo de mercado é a possibilidade da acreditação e certificação do sistema de gestão ambiental por um organismo certificador externo. Confira alguns dos principais benefícios:

Conformidade Legal: conhece e atende as legislações que são aplicáveis aos seus aspectos e impactos ambientais; Segurança: os processos operam de forma mais segura, pois os riscos de acidentes são conhecidos e tratados; Melhoria no Desempenho Ambiental: com base em indicadores, em medições, em dados e informações; Retorno financeiro: pelo princípio da prevenção, reduzindo os desperdícios de água, energia e matéria-prima; Imagem: ganho intangível, mas de extrema importância, imagem, reputação perante as partes interessadas (Órgão regulador, governo, cliente, acionista e sociedade).

meio ambiente. A norma exige que as organizações considerem os aspectos e impactos ambientais que por elas podem ser gerenciados e também os que podem ser influenciados, permitindo um gerenciamento abrangente que envolve todo o ciclo de produção.

Quando buscamos uma relação entre o mercado de seguros e a norma é possível observar as vantagens para a contratação de um seguro quando uma empresa ou uma organização é certificada pela ISO 14001:2015. Uma empresa com essa certificação já cumpre uma série de requisitos solicitados pela norma, sendo um específico associado à aquisição de um seguro que é a identificação dos potenciais acidentes e incidentes, definindo controles operacionais nos processos para minimizar os riscos de acidentes ambientais. Exige, ainda, para o caso de falha destes procedimentos de controles, que haja planos de emergência para minimizar os impactos.

Considerando todas as variáveis atreladas aos acidentes, uma certificação com base na ISO 14001:2015 não zera a possibilidade de um acidente, isto seria impossível. Contudo, ela garante o foco na prevenção, pois as organizações passam a operar de forma mais segura, haja vista que os potenciais riscos de acidentes são identificados e formas de controles operacionais são estabelecidos para minimizar as possibilidades de acidentes. Este processo para a contratação de seguros é importantíssimo, sendo possível, inclusive, a redução dos custos desta contratação e maior confiabilidade na marca da empresa.

Luís Henrique Cândido da Silva - Auditor Líder NBR ISO 14001: 96 / 2004 / 2015 e NBR ISO 50001/2011 - Núcleo de Inovação, Gestão e Processo Produtivo Institutos SENAI de Tecnologia - FIESC - SENAI/SC



### SEGURADORAS ASSOCIADAS

Allianz

Azul  
SEGUROS

Bradesco  
Seguros

CHUBB

GENERALI

HDI  
Seguros

Invest  
SEGURO

Itaú

Itaú  
seguros auto  
residência

Liberty  
Seguros

MAPFRE

mbm  
Seguro de Pessoas

MetLife

PORTO  
SEGURO

SANCOR  
SEGUROS

Seguradora Líder DPVAT

SOMPO  
SEGUROS

SulAmérica

TOKIOMARINE  
SEGURADORA

ZURICH  
Seguros



# O FUTURO já CHEGOU

Acesse o portal e venha conhecer  
nossas atividades seguras

[www.sindsegsc.org.br](http://www.sindsegsc.org.br)

BEM  
**Seguro**

**sindseg**sc  
Sindicato das Seguradoras

Rua XV de Novembro, 550 - Sala 1001 - CEP 89010-901 - Blumenau/SC - (47) 3322-6067

 [www.facebook.com/sindsegsc](https://www.facebook.com/sindsegsc)