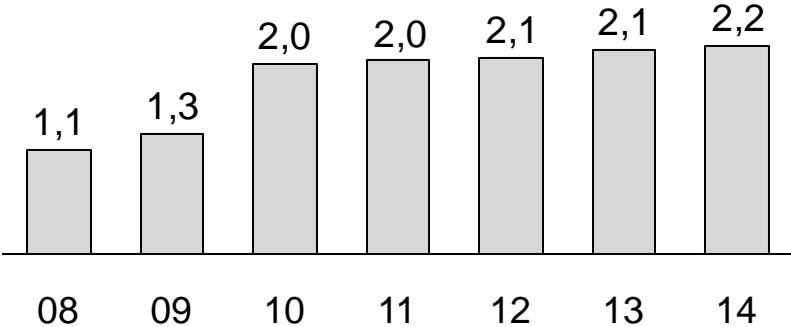


# CONSEGURO 2015

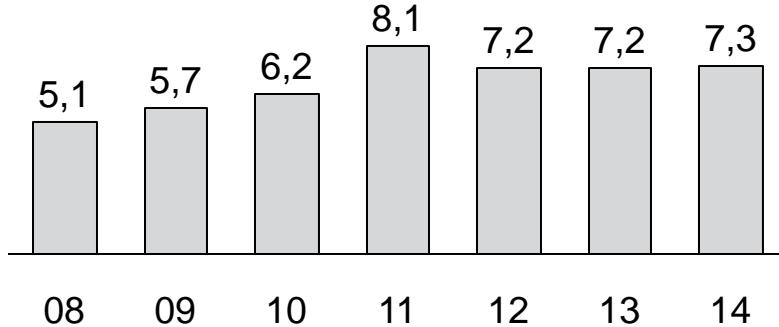
São Paulo - 16.09.2015

# Seguro Garantia Estendida no Brasil em números

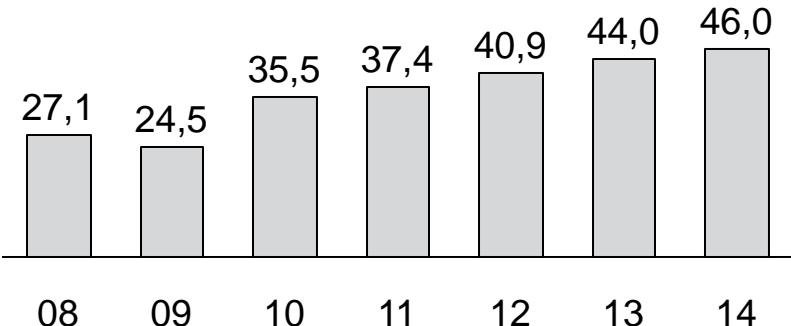
**Qtde Sinistros Regulados**  
em milhões/unid.



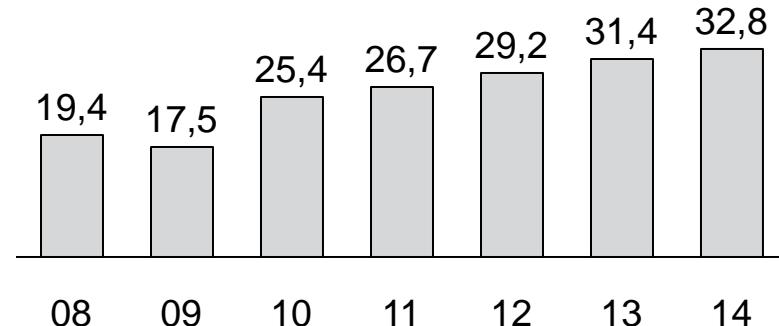
**Qtde Ligações Recebidas**  
em milhões/unid.



**Qtde Seguros Vendidos**  
em milhões/unid.



**Qtde Consumidores**  
em milhões/unid.



\* Valores estimados

Fonte: Susep e projeção / estimativa de mercado

# Resumo da Pesquisa Ibope e Cnseg (06/11/14 a 23/01/15)

**Objetivo:** Compreender conhecimentos e percepções do consumidor de SP, RJ e MG (contratação e uso do seguro).

Blocos	Ponto de Checagem Praças: SP / BH / RJ	Consumidores Aleatórios 1010	Segurados 434
Conhecimento	Declararam conhecer ou ter ouvido falar do seguro	80%	98%
	Sabe dizer o que é o seguro	65%	70%
Contratação	Receberam oferta do seguro através de um vendedor	90%	95%
	Efetivaram a contratação do seguro	27%	83%
	Foram informados sobre as exclusões	67%	78%
	Receberam certificado ou bilhete	88%	79%
Acionamento	Precisou acionar o seguro	17%	36%
Percepções	Media de satisfação com a aquisição do seguro (geral)	7,5	7,4
	Contratam em função da aumento do tempo de proteção	54%	54%
	Não contratam ou não contratariam novamente por não valer a pena (motivo: produto barato ou marca boa)	31%	40%
	Acharam o preço do seguro alto	36%	16%
	Media de satisfação para a facilidade em acionar o seguro	6,5	7,5
	Com certeza voltariam a contratar	41%	54%
	Provavelmente voltariam a contratar	38%	24%

- ✓ Passou a ser um seguro amplamente conhecido.

*\* 80% dos consumidores já ouviram falar do seguro*

- ✓ A maior parte dos segurados indicam que voltariam a contratá-lo.

*\* 54% com certeza e 24% provavelmente voltariam a contratar o seguro*

- ✓ Suas coberturas e exclusões foram simplificadas facilitando o entendimento pelo consumidor .

*\* 70% dos segurados souberam explicar o seguro*

## Oportunidades de Melhoria

- Apesar de representar um avanço, ainda é necessário ampliar o conhecimento sobre o que é o seguro e o que ele cobre.  
*\* 70% dos segurados souberam explicar o seguro*
- Garantir a entrega do bilhete ao segurado.  
*\* 79% dos segurados receberam o bilhete.*
- Garantir que o segurado tenha realmente aceito o seguro  
*\* 2% dos segurados disseram não conhecer ou saber o que é esse seguro*

## Ações em andamento

### Treinamentos

*Qualidade na Venda*

### Manuais p/ Orientação

*Varejo e Consumidor*

### Monitoramento

*Pesquisas / Normas*

### Atitude Varejo

*Aderência e Disciplina*

### Atendimento ao Segurado

*Foco na Solução*

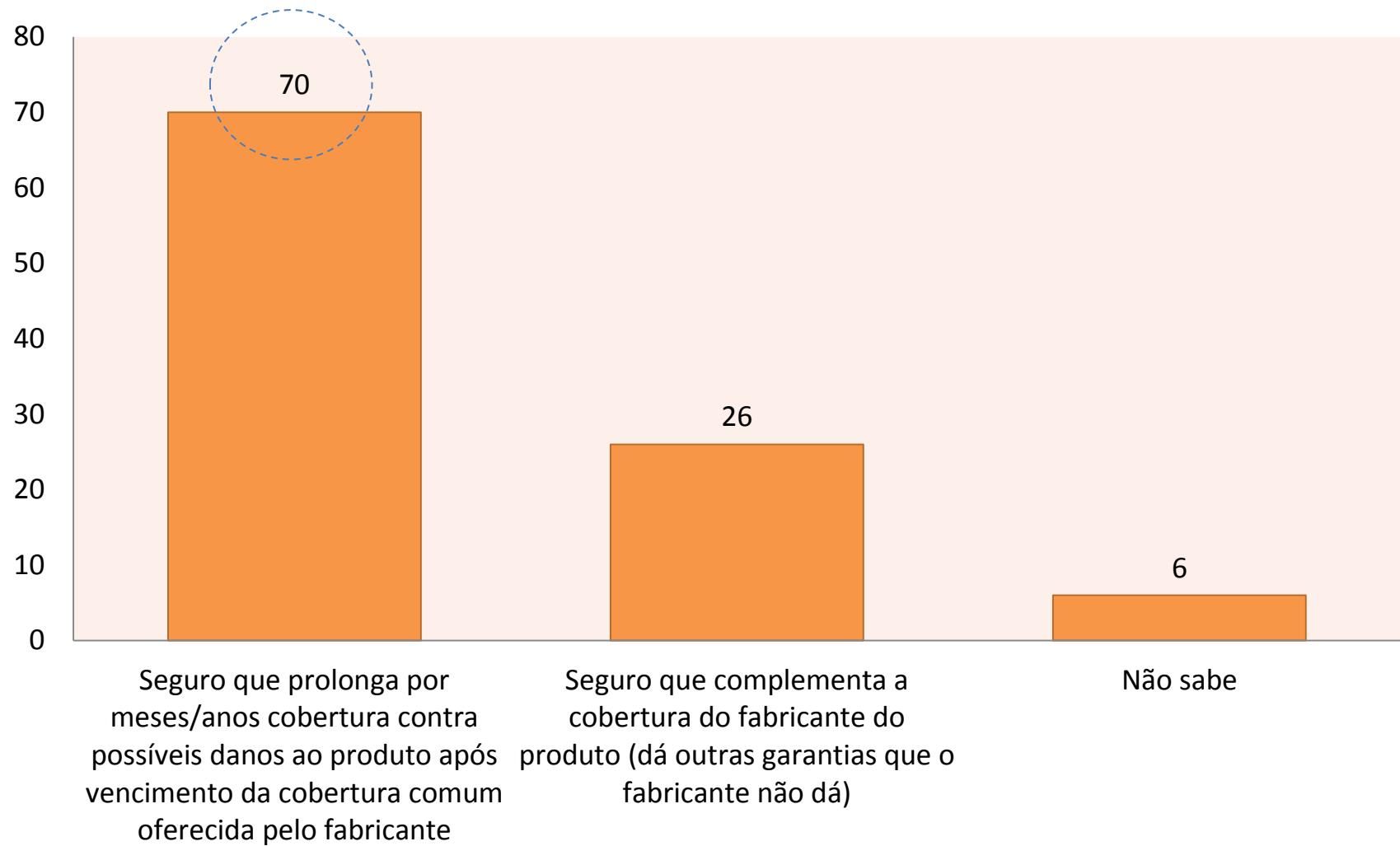
Fonte: Pesquisa Ibope CNSEG & Seguradoras Fenseg

**Obrigado**

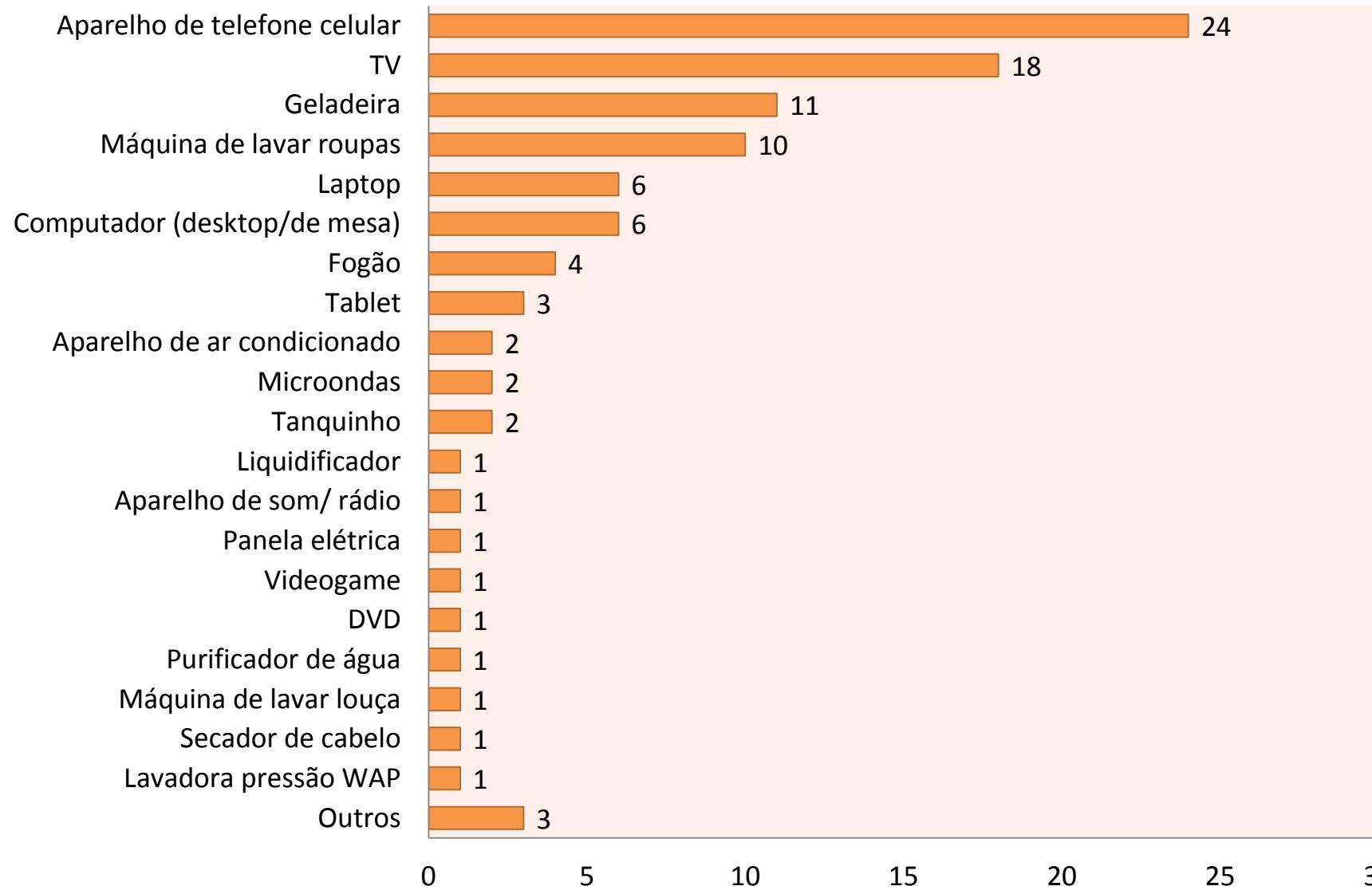
# Principais Resultados Amostra Procurada

434 consumidores que adquiriram seguro garantia estendida para eletrônicos e eletrodomésticos e acionaram o seguro

# Sabe dizer o que é seguro garantia estendida (%) (resposta múltipla)



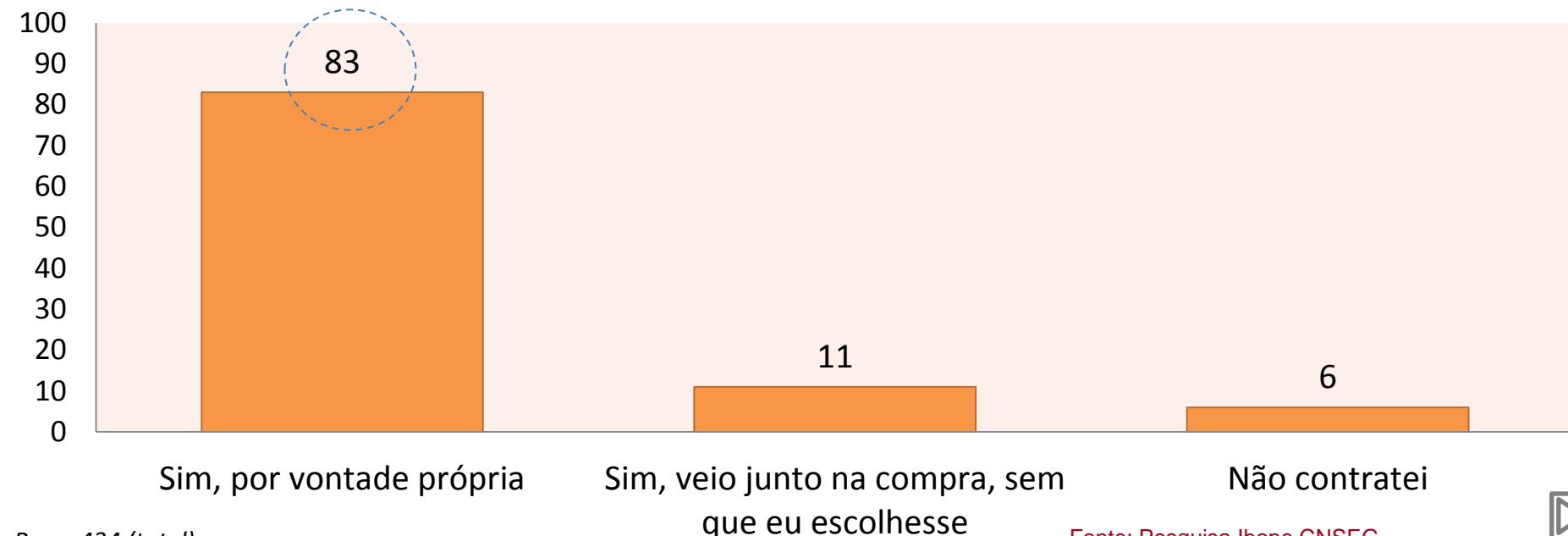
# Produto de maior valor que comprou nos últimos 3 anos (%)



## Para esse produto foi oferecido seguro garantia estendida (%)



## Adquiriu seguro garantia estendida para esse produto (%)



Base: 434 (total)

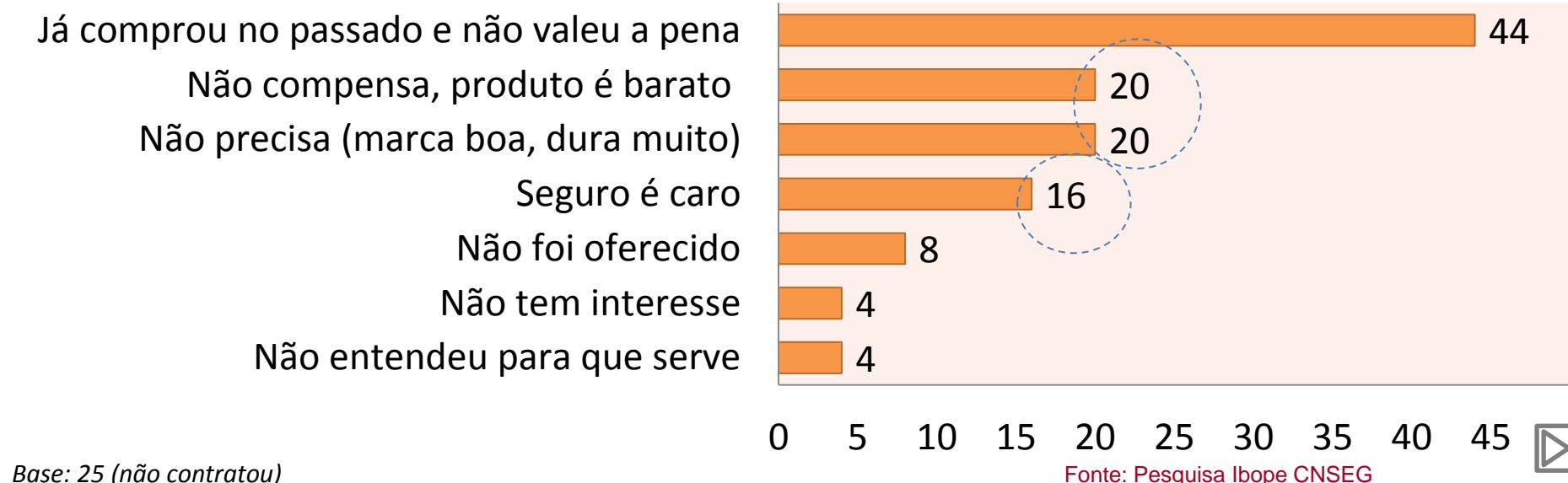
Fonte: Pesquisa Ibope CNSEG



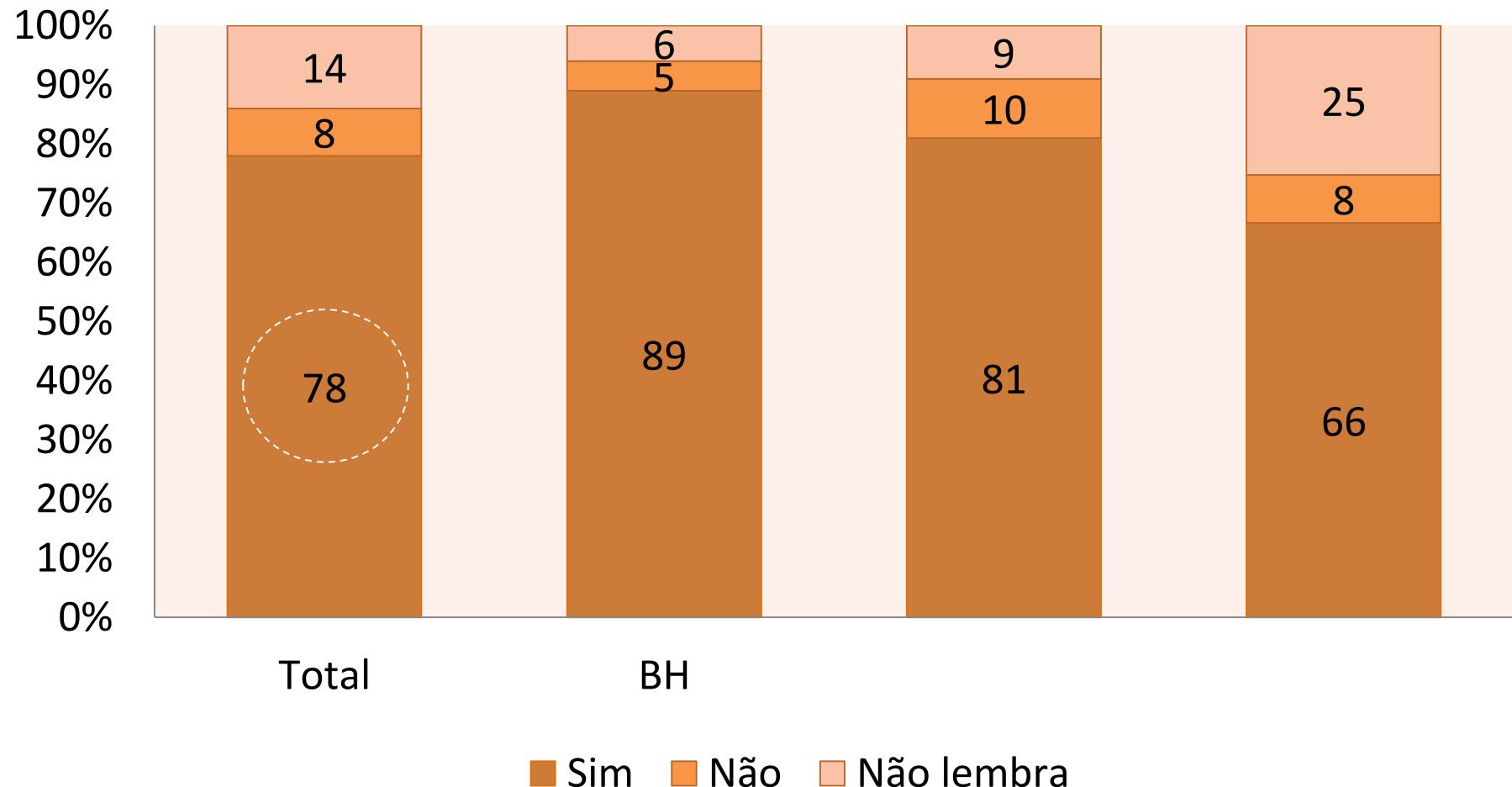
# Principal motivo para contratação (%)



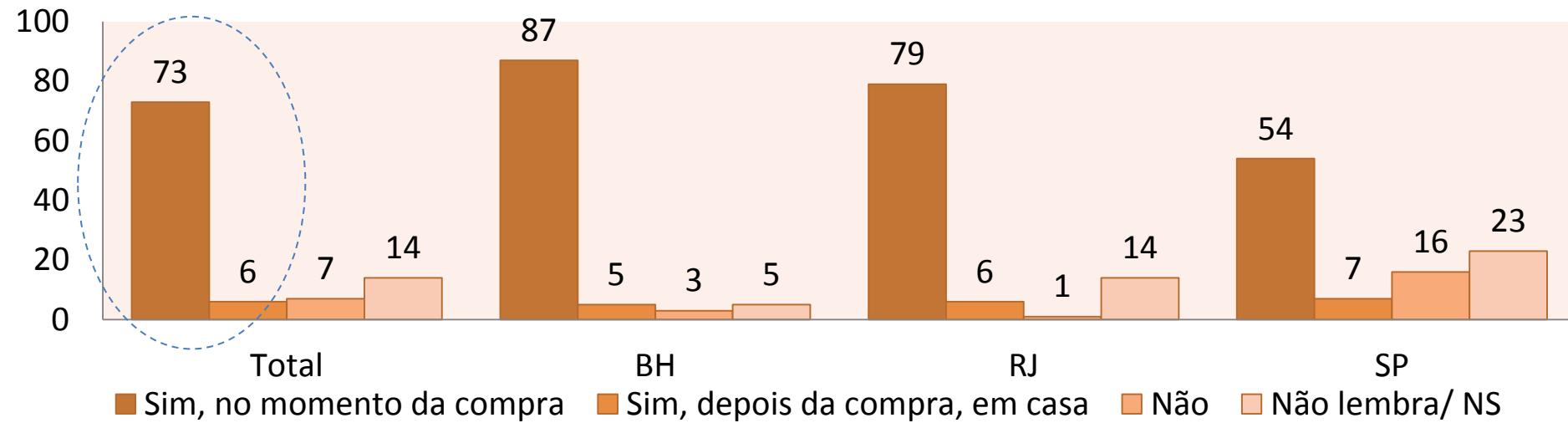
# Principal motivo para não contratação (%)



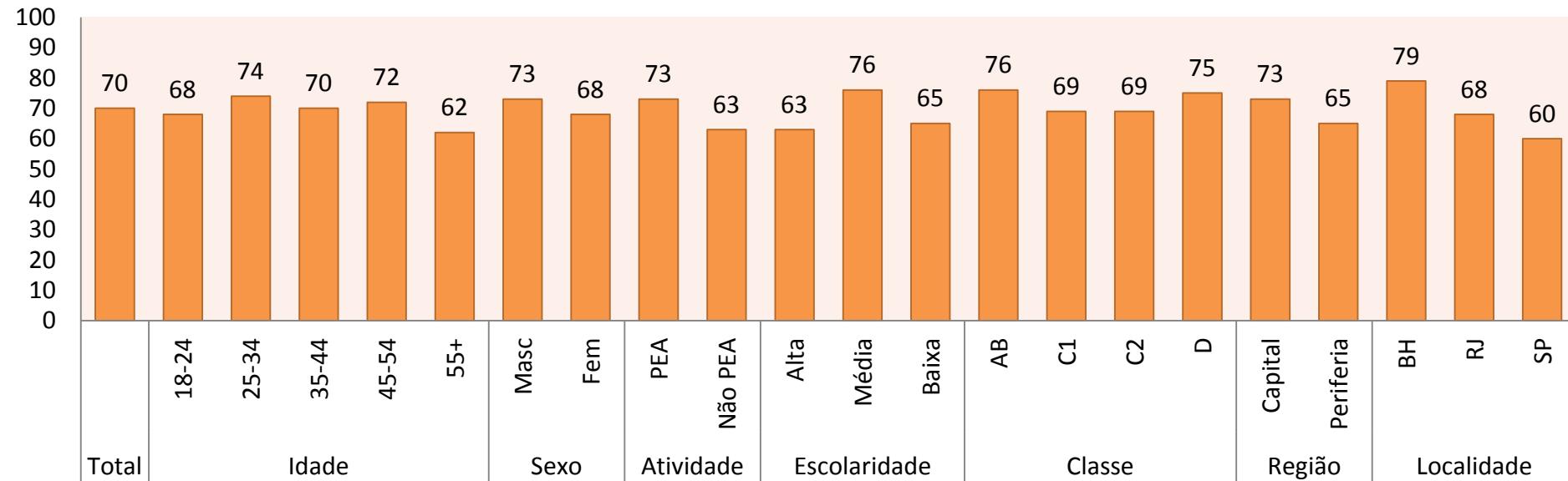
# Foi informado sobre as exclusões, ou seja, as situações que o seguro não cobria? (%)



# Recebeu cópia impressa do bilhete do seguro garantia estendida? (%)



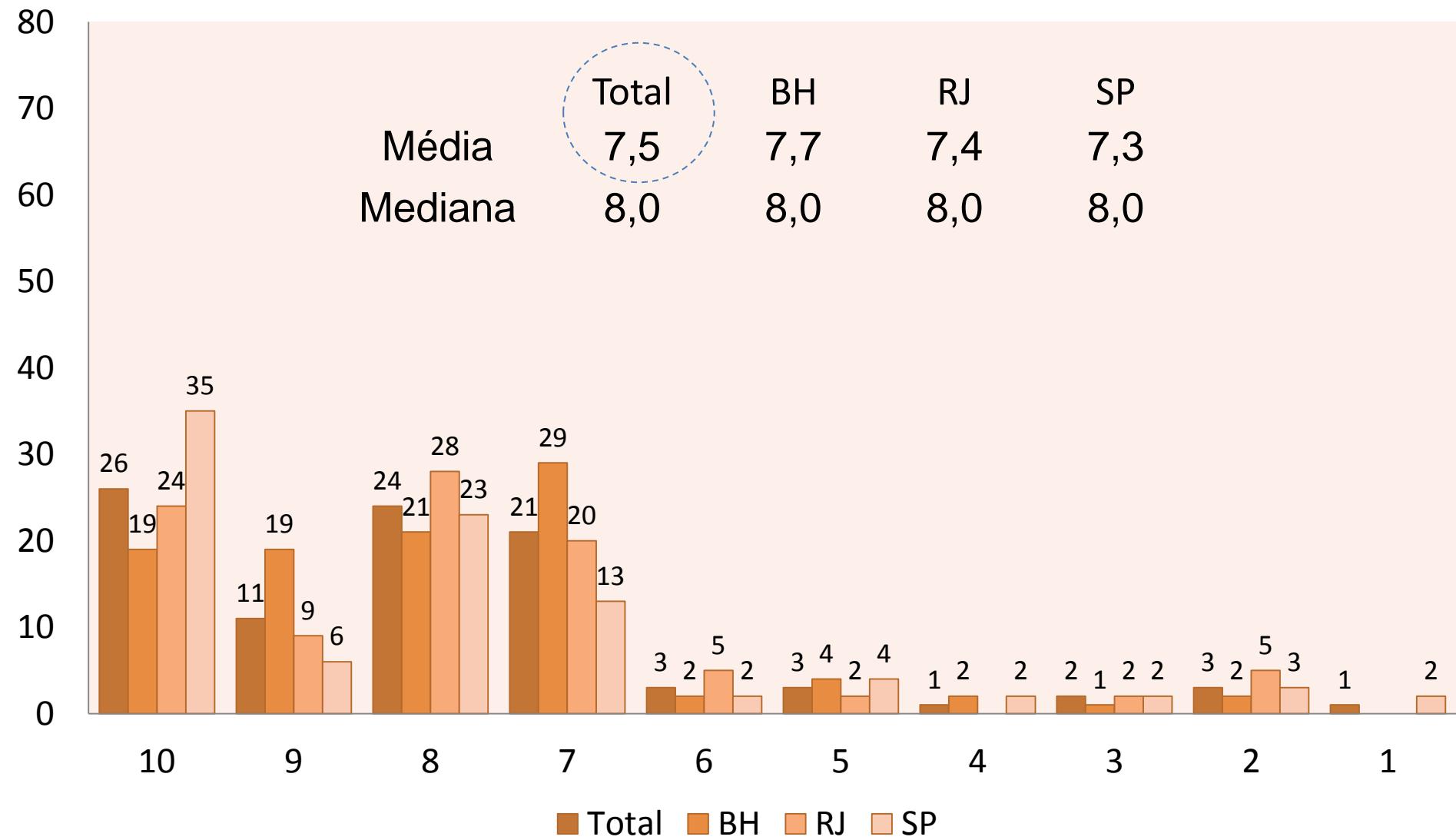
## Leu as condições do bilhete do seguro garantia estendida (% sim)



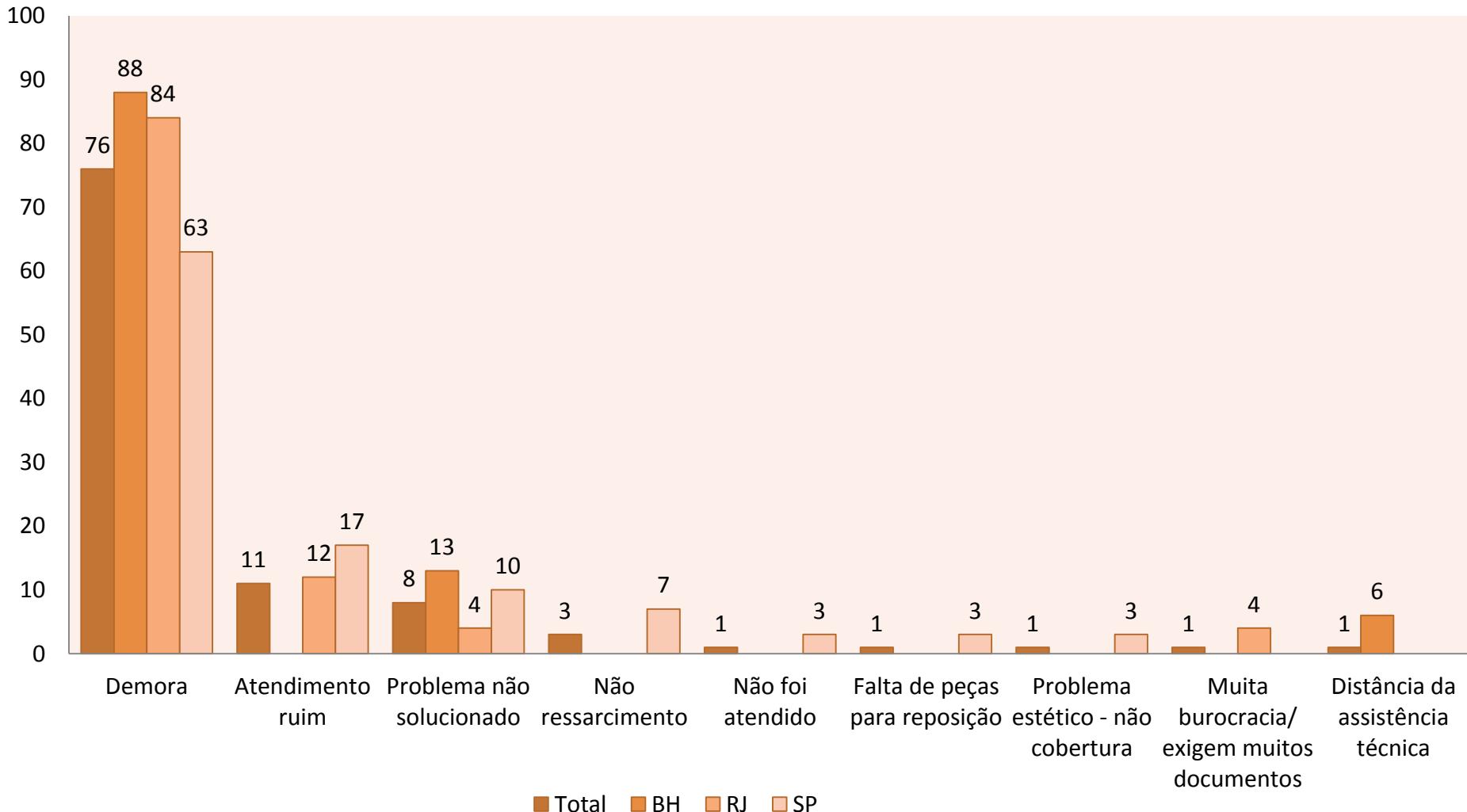
Fonte: Pesquisa Ibope CNSEG



# Nota para facilidade no acionamento do seguro (0 = muito difícil e 10 = muito fácil)



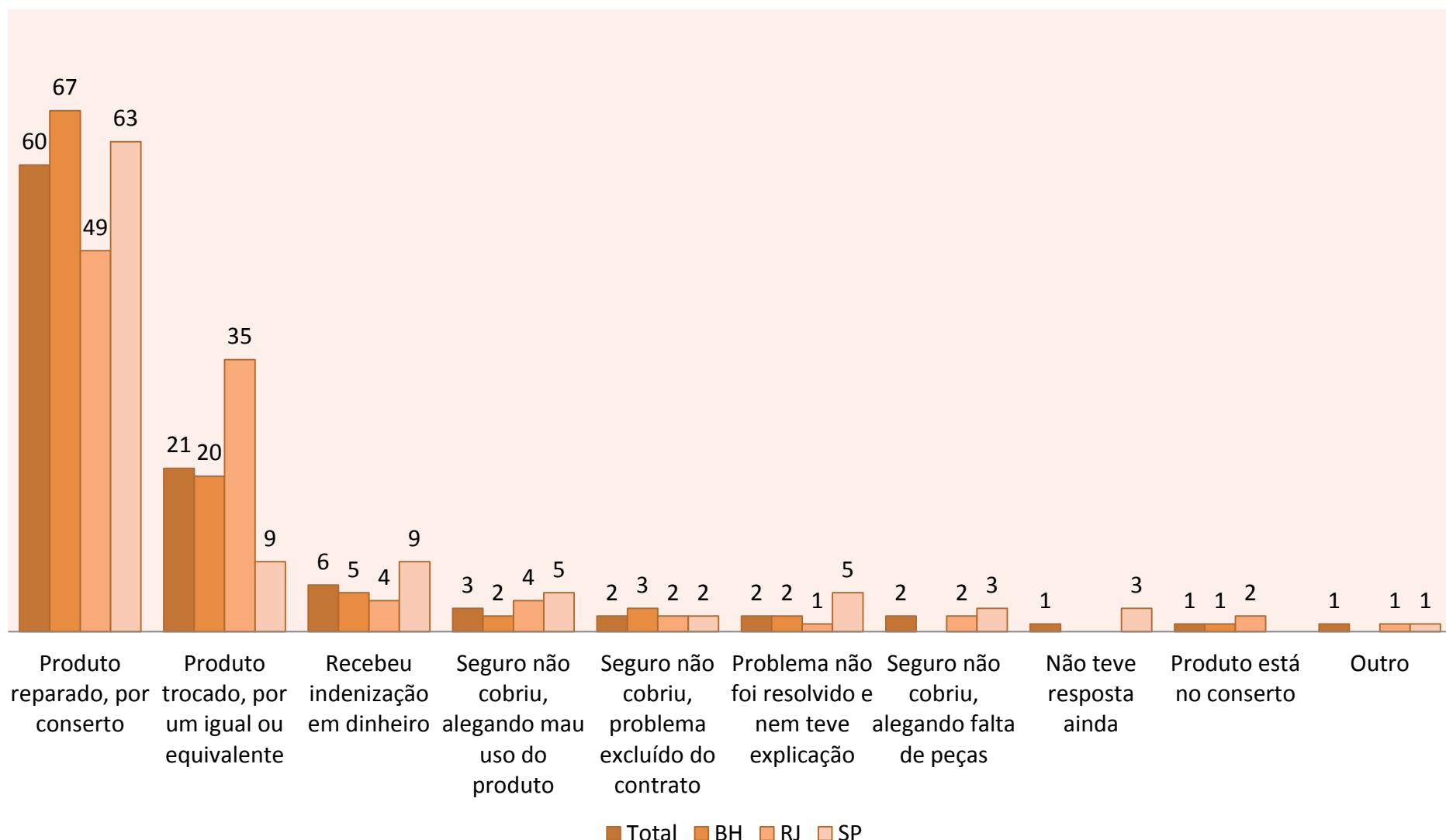
# Motivo para avaliação negativa (nota menor do que 6)



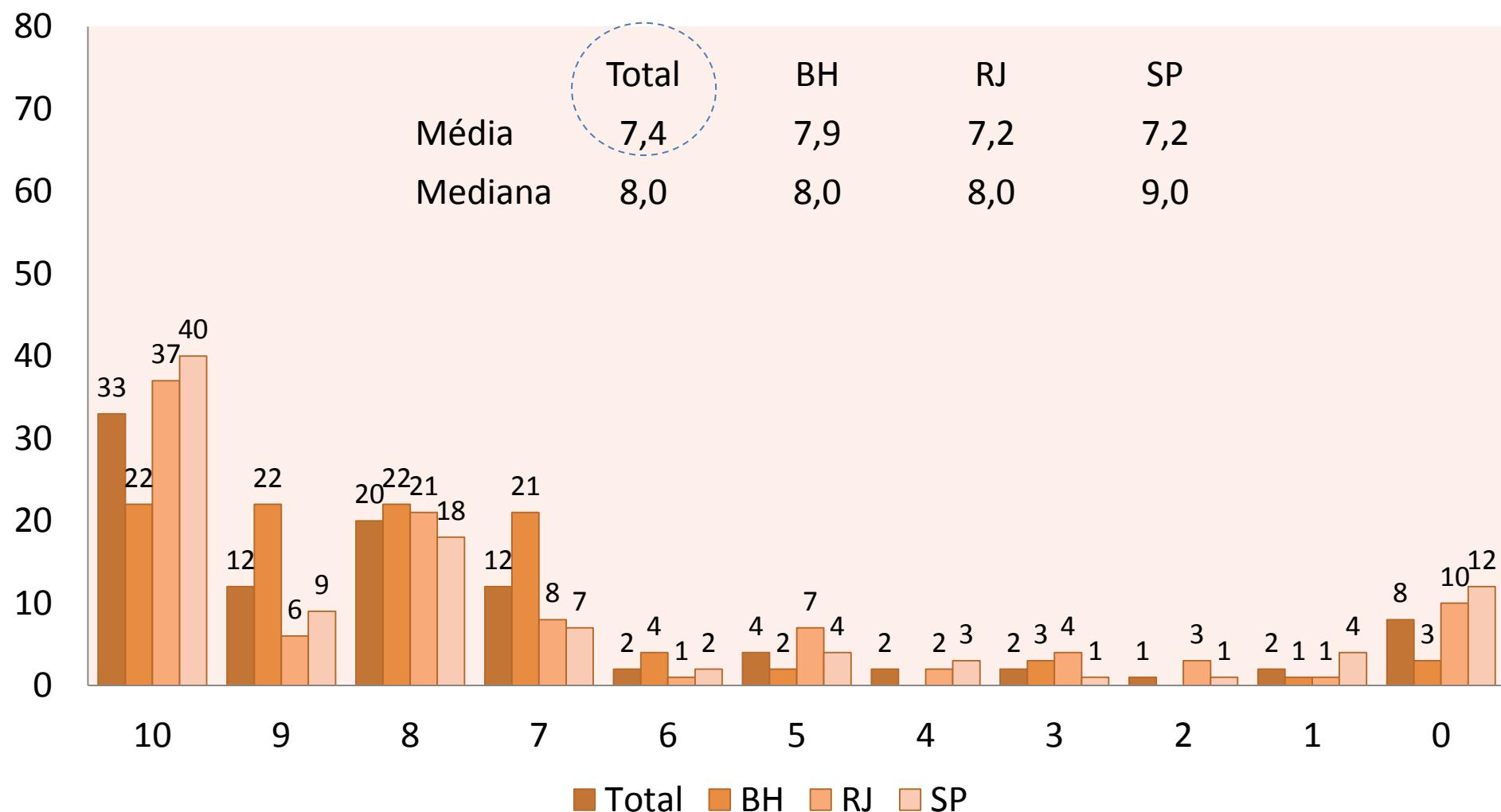
Base: 71 (acionou seguro e deu nota menor do que 6 para avaliar facilidade no processo)

Fonte: Pesquisa Ibope CNSEG

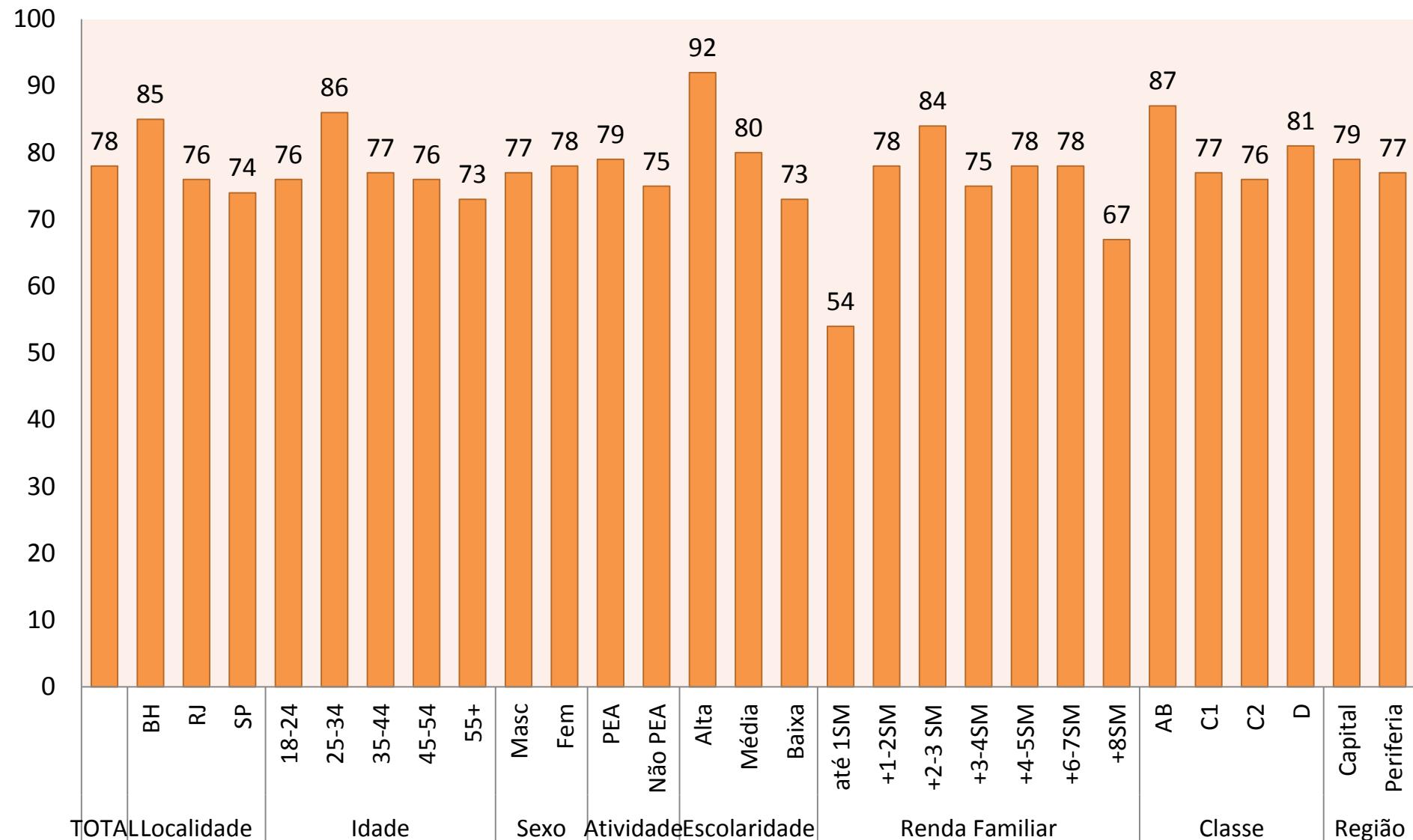
# Resposta obtida (%)



# Satisfação pela aquisição do seguro (0 = muito insatisfeito e 10 = muito satisfeito)



# Se fosse comprar esse produto hoje, contrataria o seguro de garantia estendida (% sim)



Base: 396 (acionou seguro)

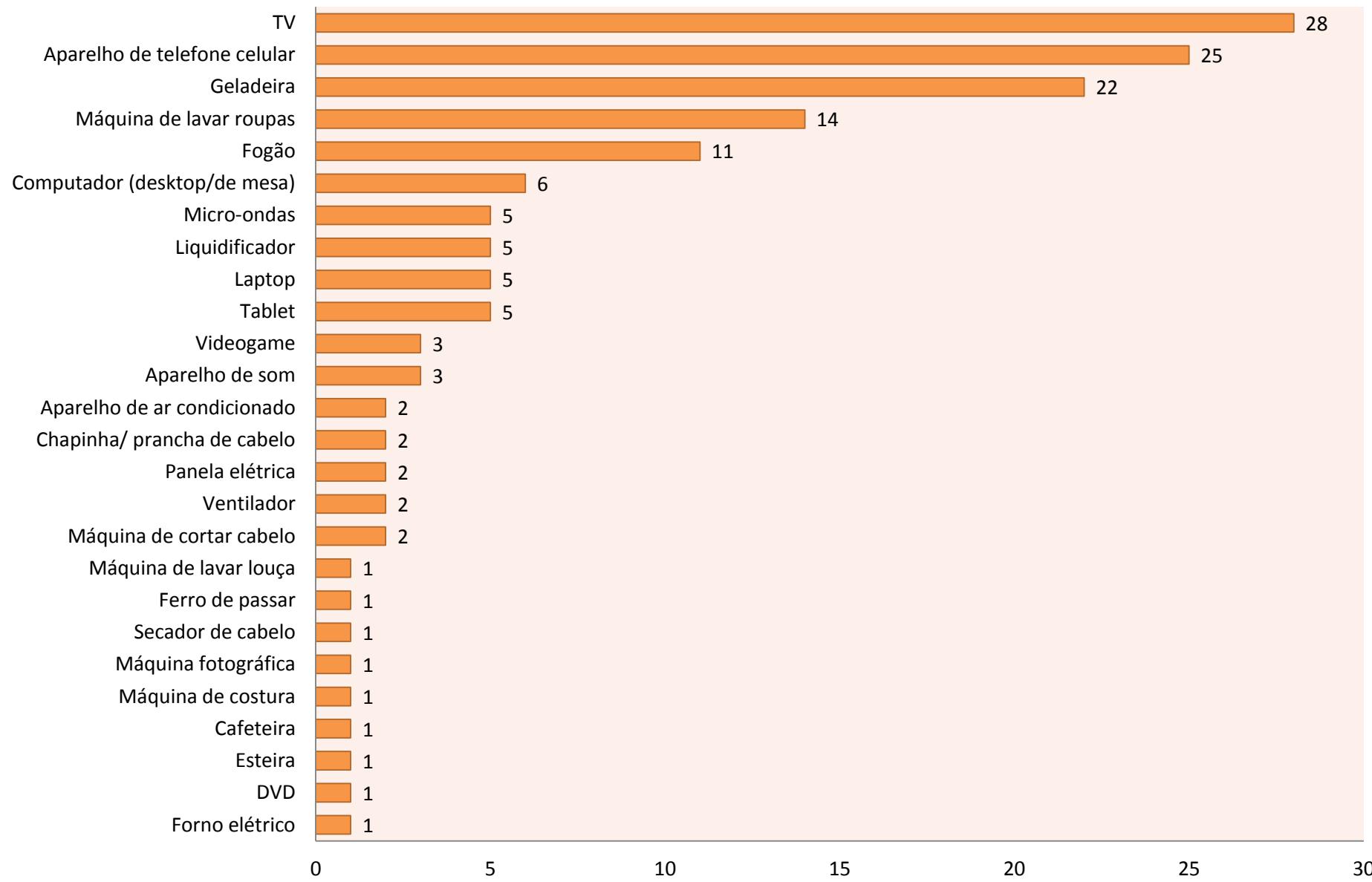
Fonte: Pesquisa Ibope CNSEG



Além dessa contratação alguma outra vez contratou  
seguro garantia estendida para eletrodoméstico/  
eletroeletrônico (% sim)



# Produto (%)

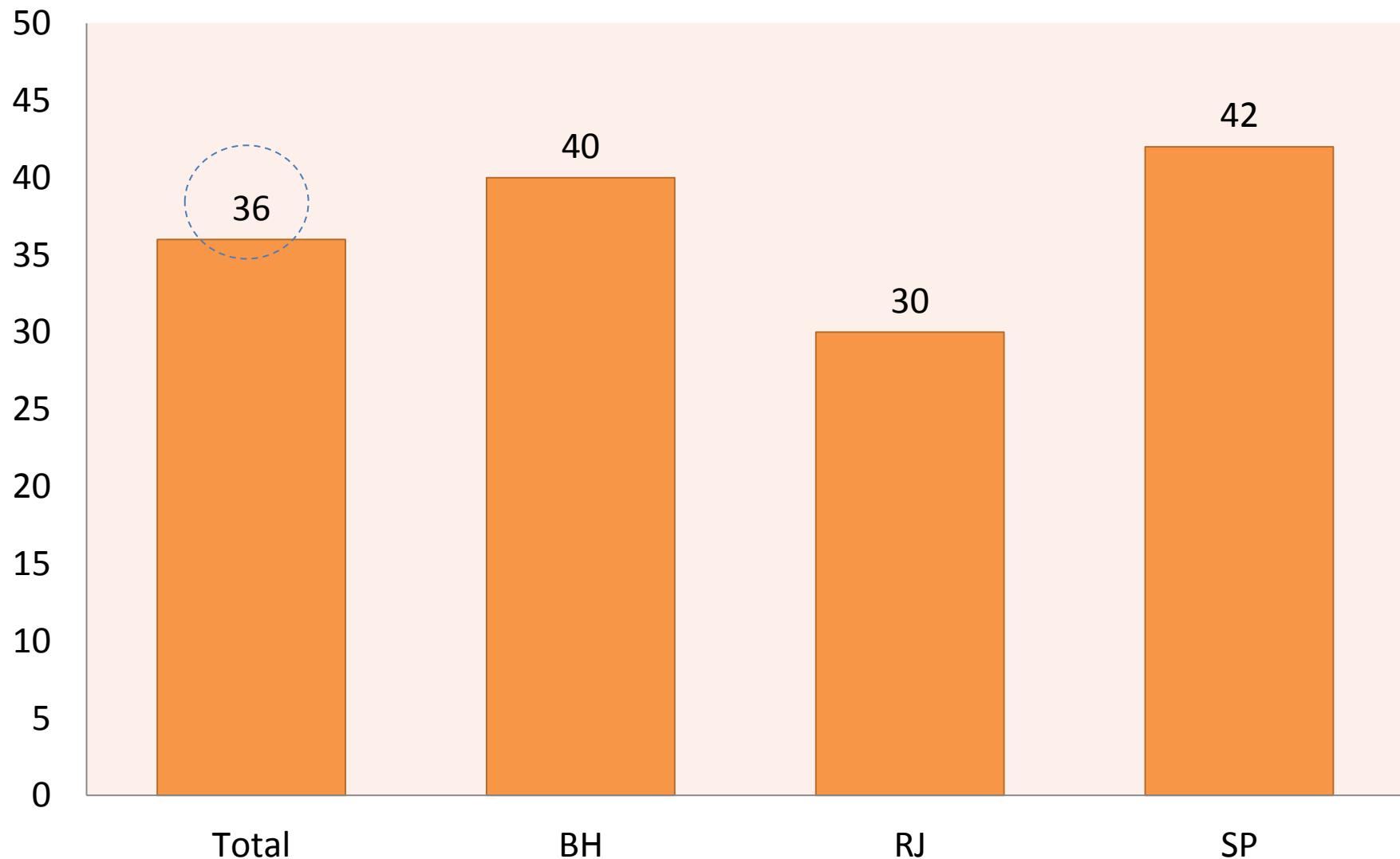


Base: 110 (contratou seguro alguma outra vez)

Fonte: Pesquisa Ibope CNSEG



# Precisou acionar (%)

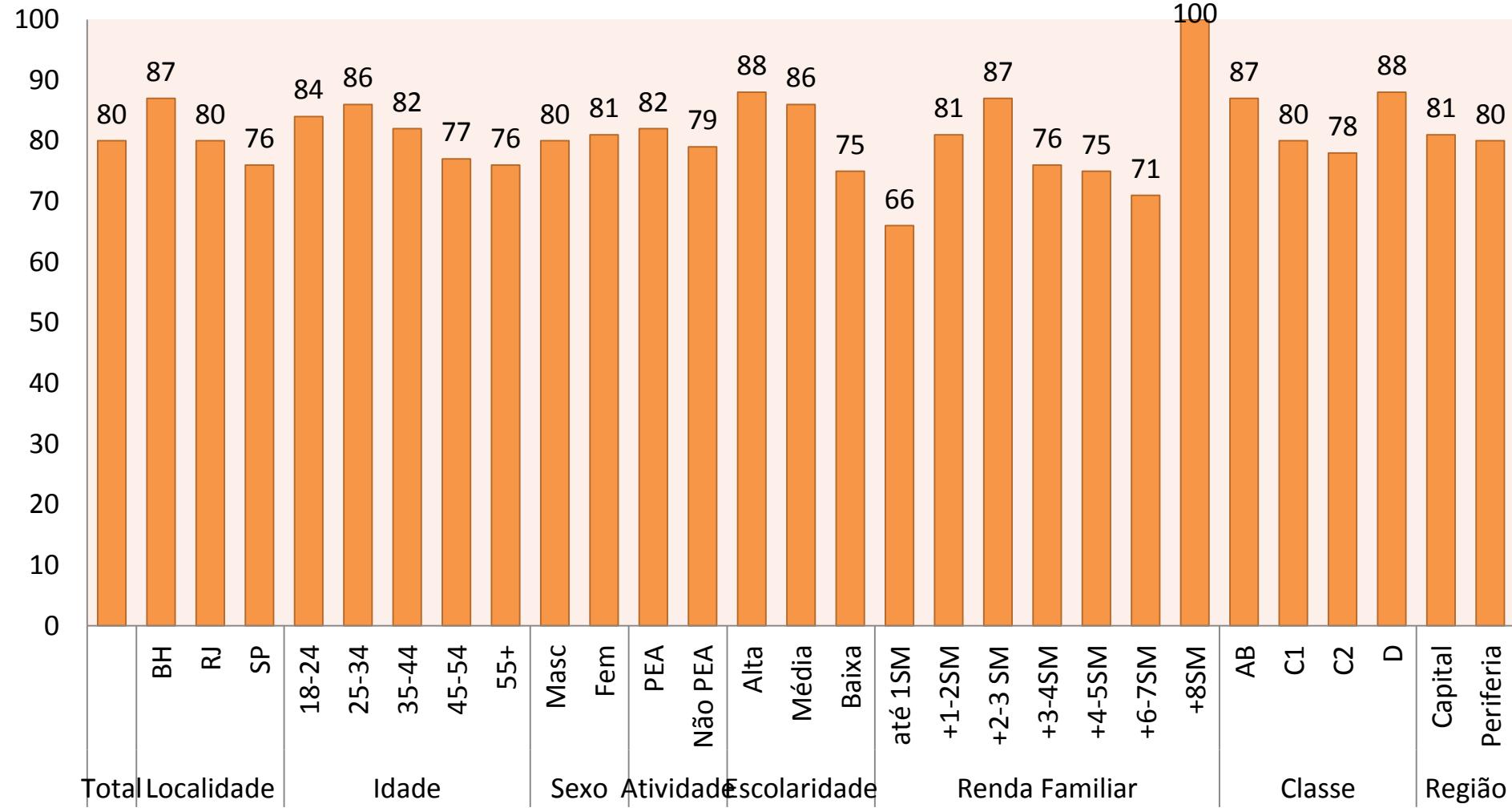


Base: 110 (contratou seguro alguma outra vez)

Fonte: Pesquisa Ibope CNSEG



Considerando experiência com o seguro garantia estendida até o momento, contrataria novamente esse tipo de seguro nas futuras compras de eletrodomésticos ou eletroeletrônicos (% sim)



# Principal motivo pelo qual não contrataria

