



ESCOLA NACIONAL de SEGUROS

FUNENSEG

*Seguro Automóvel – Erramos todos.
Seguradores – Corretores – Vistoriadores – Segurados*

Fábio Carbonari

*Seguro Automóvel – Erramos todos.
Seguradores – Corretores – Vistoriadores - Segurados*

Os Seguradores

•Precificação.

Produtos.

Regionalização.

•Aceitação.

•Sinistro.




Como o
mercado vê?

Os Seguradores

•Precificação.

- Se o seguro é mutualismo, porque onerar e não equilibrar preços.

Regionalização.

- Vender em regiões com menor sinistro pode reduzir custos em regiões com maior sinistro aumentando penetrabilidade e marca perante o consumidor.
 - O seguro é de risco e não do bem (carro) assim, vendemos seguro automóvel e não seguro colisão, roubo, incêndio, alagamento, acidentes pessoais, prestamista auto, responsabilidade civil – dm, dc e dmo, etc.
 - Q.A.R. (questionário de avaliação de risco) deveria somente gerar agravação e desconto e não exclusão de outros motoristas por tempo de uso do veículo nas condições gerais. (cobrar se somente o segurado estará coberto ou outros motoristas)
 - Centros de acompanhamento atuarial e estratégico com análise constantes de cenários, analisando medidas antecipadas e corretivas quando do surgimento dos cenários analisados.
-  Vamos a dois exemplos de erros onerosos?

4

Caso do RS

Produtos.



- Segurado ganha no STJ o direito a indenização acima do valor do bem pois a IS (Importância Segurada) era de **45.000,00** e o veículo estava avaliado a valor médio de mercado a **31.000,00**.



Embriaguez de terceiro posterior à entrega do carro não causa perda de indenização

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconheceu não ser válida a recusa da seguradora de pagar indenização apoiada em cláusula contratual que exclui o fato de o veículo segurado ser conduzido, na ocasião do sinistro, por terceiro condutor alcoolizado.

Para a unanimidade dos ministros, a embriaguez do terceiro condutor, fator determinante para a ocorrência do sinistro, não pode, no caso julgado, ser imputada à conduta do segurado.

“No caso, é certo inexistir nos autos qualquer menção de que, na oportunidade em que o segurado entregou o veículo ao seu filho, este já se encontraria em estado de embriaguez, caso em que se poderia, com razão, cogitar em agravamento direto do risco por parte do segurado”, assinalou o relator, ministro Massami Uyeda.

“...que, uma vez entregue o veículo a terceiro (seu filho), não se mostra claro que o segurado deixe de receber a indenização do seguro pelo sinistro causado, em momento posterior, pelo comportamento alheio, sob pena de se exigir do segurado o atributo da onipresença.”

“...o valor do prêmio estipulado pela seguradora leva em consideração, entre outros fatores, as características pessoais do segurado, sendo certo que há um aumento substancial do valor da apólice quando este possui filhos entre determinada faixa etária, possíveis condutores.”



Consequências?...

6

Consequências?...

Produtos.

- Revisão de Q.A.R.
- Novas Circulares (SUSEP, CNSP, etc...)
- Revisão de condições gerais.
- Treinamento de magistrados ?
- Revisão de precificação.
- Absorção de perdas atuariais.
- Diminuição do lucro (acionistas)
- Reunião de Conselhos.
- Treinamentos.
- Jurídico revisado.
- Aumento de preço para o consumidor
- Diminuição das vendas por incapacidade de absorção de custos pelo consumidor
- Etc.
- Mercado menor = preço.



Produto ou problema?

- **Valor de 0km?**
 - FIPE?
 - Cheque?
 - Problemas?
 - Financiamento?
- **Soluções:**
 - Reposição cotada e disponível (negociação) montadoras.
 - Canal direto de reposição.
 - Substituição direta em financiamentos e leasing pela reposição (**certificado de reposição**).
 - Emplacamento (serviço) , IPVA (indenização) e Seguro quitados (perda de prêmio X seguro quitado por 1 ano).
 - Carro reserva até reposição (serviço).



Quem analisa?

- Padrões de análise e pontuação.
- Terceirizada – critérios e revisão dos critérios.
- Fator de correção -> qualidade em relação a média.
- Maior valor = Despesas extraordinárias – não fator
- Pneus, acionamento do cinto, equipamentos obrigatórios não fornecidos pelo fabricante.
- Corretor X atuário
- Aceitação comercial deveria pagar do lucro e das comissões em caso de sinistro fora do padrão de desvio normal.
- Prévia X sinistro duvidoso ou onerado -> retroação.
- Exceção X padrão



Como se paga?

•Sinistro.

- Reduzindo a hora da oficina e a qualidade do serviço?
- Aumentando a fraude das oficinas para repor seus custos (com auditorias onerosas da seguradora para evitar a fraude ao invés de aumentar os valores a serem pagos pelos serviços).
- **Oficina vive de mão de obra, pois nas peças as seguradoras estão absorvendo a maioria dos descontos.**
- Genérica, Mercado Alternativo, o que mais?
- **CPI ?**





Como é "indenização" em seguro?

"Infelizmente tenho que pagar"

Deveria ser:

PRODUTO



O que o mercado faz ?

Cooperativas – associações

Caminhões – 1o. foco

Utilitários – Pickups - próximo

Passeio – futuro?



**Como o
mercado vê?**

O Segurador

- Rico
- Presunçoso
- Abusa do poder econômico
- Não cumpre a lei
- Sempre quer pagar menos
- Desconfia até da sombra
- Pra ela todo segurado é picareta até que se apure o contrário
- Difícil aceitar riscos em exceção
- Ruim de cintura
- Demora a pagar
- Adora criar impecílio
- **Nada de Bom ?**
- **R\$ 38 Bi em indenizações**



*Seguro Automóvel – Erramos todos.
Seguradores – Corretores – Vistoriadores - Segurados*

Os Corretores

•Guerra
de
comissões

Espera
Cotação

Pro-atividade

Cota,
Não
vende
tecnicamente

•Exige
fator
de
correção

Não
programa
a venda



Como o
mercado vê?

Os Corretores

•Guerra
de
comissões

- Reduzir comissões para não perder o cliente
- Volume reduz custo e aumenta comissão?
- É melhor esconder do segurado!???
- Alguma agência de publicidade esconde de seus clientes que ganha de 5 a 20% de comissões em publicações?
- O Mundo do corretor e o corretor no mundo?



15 Os Corretores

Não conheço Corretor de Seguro pobre, conheço preguiçosos.

**Espera
Cotação**

Pro-atividade

- Antecipar cotações de renovações em 2 meses junto ao mercado, fornecendo de modo antecipado ao cliente a visão de seu futuro de despesas cria empatia (e antipatia).
- O Segurado começa a se programar com antecedência para suas despesas evitando o desconforto da surpresa.
- Contata clientes em potencial com cadastramento dos dados da apólice existente para ser um segundo consultor de seu segurado
- Exemplo – 2ª. Opinião médica



**Cota,
Não
vende
tecnicamente**

Os corretores

- Quanto tempo já se preparou em analisar produtos de seguradoras e tabulá-los para oferecer uma análise acurada aos seus clientes (ou você ainda acha que todos os produtos no mercado são iguais?)
- Como você interfere na escolha ? Dizendo que toda sua produção (de míseros milhares de reais) está naquela seguradora e você tem força?



Os corretores

•Exige
fator
de
correção

- Você sabia que:
 - § 2º A aplicação do fator de ajuste de que trata o parágrafo 1º deste artigo poderá resultar em valor superior ou inferior àquele cotado na tabela de referência estabelecida na proposta, **de acordo com as características do veículo e seu estado de conservação.**
- Assim:
 - Fator de ajuste **deveria ser informado pelo vistoriador de prévia para a seguradora baseado na média do modelo analisado** e estando acima da média em qualidade ser dado a possibilidade de se ajustar o valor FIPE no momento do sinistro.
 - Não deveria ser solicitado **em nenhuma hipótese** pelo corretor, quando muito pelo segurado após análise do vistoriador.
 - Hoje qualquer um, com conhecimento ou não do bem segurado sugere a contratação sem o mínimo de qualidade técnica para tal.
- E pior.....A seguradora aceita.



Não
programa
a venda

Que plano de negócio você tem

- Qual seu foco?
- Quais as ferramentas para atingí-lo?
- Como o Segurador pode ser parceiro?
- Que colega quer agregar?
- Quando sentou no segurador para alinhar operações desejadas e possíveis?
- Quem são seus parceiros?
- Como fidelizar Segurador e Segurado?.
- Se eu pago porque não escolho?



O Corretor

Como o
mercado vê?

Só aparece na hora de renovar/fazer o seguro

Ganha Muito

É Rico

Só aparece nas horas impróprias

Fala muito

Nunca está no escritório

O que ele faz?

Pra que preciso do Corretor?



*Seguro Automóvel – Erramos todos.
Seguradores – Corretores – Vistoriadores – Segurados*

Os vistoriadores

• Vista
e
não
vistoria

Treinamento
em
modêlos
e
qualidades

Parecer
técnico

• Base
de
dados
comum

Evolução
de
custos
estatísticas



Como o
mercado vê?

Os vistoriadores

- Muito caro.
- Pouco qualidade.
- Fraude.
- Rico.
- Prepotente.
- Aliciador.
- Facilmente aliciado.
- Pronto a toda hora e pra qualquer lugar.
- Tem que estar sempre bem vestido.
- Não sabe onde fica o número do chassis?

**Como o
Mercado
o vê?**



*Seguro Automóvel – Erramos todos.
Seguradores – Corretores – Vistoriadores – Segurados*

Os Segurados

•Mais Barato

Boa qualidade

Nome

•Fraude
de
oportunidade

Nunca
está
bom



Como o
Mercado
o vê?

Os Segurados

- “Reclamão.”
- Só quer preço.
- Dodói do papai.
- Consumidor poderoso.
- A lei está do lado dele.
- Sempre tem razão.
- Um bibelô a conquistar.
- Quer tudo rápido (pra ontem).
- Tudo pra ele demora demais.

Como o
Mercado
o vê?





Obrigado a todos!

Fábio Carbonari

fcarbonari@gmail.com

f.carbonari@casadavistoria.com.br

f.carbonari@rvvistoria.com.br

www.rvvistoria.com.br

www.casadavistoria.com.br

0 xx 11 5071 1075

Nextel 7892 4343 id 55*9*67006



www.funenseg.org.br