



CNSeg - NOVO PRESIDENTE

No dia 15 do corrente, no Hotel Sofitel, no Rio de Janeiro, aconteceu a posse do novo presidente da CNSeg, o advogado Jorge Hilário Gouvêa Vieira, cuja solenidade foi prestigiada com a presença de representantes do mercado nacional de seguros, dentre os quais destacamos diretores e executivos das seguradoras, presidentes dos sindicatos das seguradoras, do presidente da Escola Nacional de Seguros, do presidente da Fenacor, do superintendente da Susep, do diretor presidente da ANS, além de autoridades de outros segmentos da economia, com destaque especial para o Senador Francisco Dornelles. Também foram convidados o Sr. Sérgio Cabral, governador do Rio de Janeiro e o Sr. Eduardo Paes, prefeito da cidade do Rio de Janeiro.

O Sr. Hilário Gouvêa comandará a CNSeg no triênio 2010/2013, em substituição ao Sr. João Elísio Ferraz de Campos, que esteve no posto desde 1992. Durante os sete mandatos consecutivos, João Elísio tornou-se parte ativa da história da entidade, tendo contribuído para as transformações modernizadoras do próprio mercado de seguros. Basta dizer que durante o périplo da sua liderança a participação do setor no PIB saltou de algo em torno de 1% para mais de 3%. Durante o discurso de posse, o

Sr. Hilário Gouvêa externou o reconhecimento de todos pela grande contribuição dada por João Elísio para o fortalecimento das instituições, incluindo a criação da própria Confederação, e para o desenvolvimento do setor, propiciada pela abertura do mercado de Resseguros no



Brasil. Prosseguindo, anunciou que como forma concreta de materializar esse reconhecimento, a Diretoria decidiu hoje conferir a João Elísio o título de Presidente Honorário da CNSeg, traduzido na placa comemorativa que tinha o prazer de passar a suas mãos. A placa diz o seguinte: "Em nome do mercado segurador brasileiro conferimos a João Elísio Ferraz de Campos o

título de presidente de honra para perpetuar a gratidão e o público reconhecimento à sua atuação como presidente da FENASEG e CNSeg, por sete mandatos sucessivos (1992-2010), que marcam a história da transformação modernizadora de nossas instituições."

O Sr. Jorge Hilário Gouvêa Vieira, é um homem de grande experiência, tendo ocupado a presidência do IRB-BRASIL Re e atualmente é membro do Conselho de Administração da Sul América. Durante sua oratória, vasada com bastante emoção, vale salientar o seu propósito quando afirma com acentuada ênfase: "Precisamos mostrar ao Governo e ao consumidor o que somos: pro-

motores do desenvolvimento, agentes do progresso, participantes do futuro. Isto, não só na condição compulsória de investidores institucionais ou patrocinadores da manutenção do equilíbrio patrimonial e pessoal dos indivíduos e organizações, mas também, e principalmente, como agentes disponíveis do Governo para gerenciamento dos grandes riscos catastróficos nacionais." Nesta mudança de comando, temos certeza, não haverá solução de continuidade, isto é, os programas não serão interrompidos.

Ao contrário: o mercado segurador continuará em franco desenvolvimento e sendo reconhecido nas hostes governamentais sobre sua importância para o crescimento do país, para a geração de empregos diretos e indiretos, para eliminar a incerteza humana e que continuará desempenhando importante papel social.

Nesta oportunidade, a nossa Diretoria, nossas associadas, nossos representantes, desejam ao Sr. Jorge Hilário uma gestão bastante realizadora à frente da CNSeg, repetindo o mesmo sucesso que obteve quando presidente do IRB-BRASIL Re e nas suas funções exercidas na iniciativa privada. Que sua preocupação tenha por escopo uma almejada sociedade mais justa e solidária.



:: SEGURO MAIS CARO

Os dados que os clientes fornecem para as seguradoras no momento da contratação do seguro são muito importantes na determinação do preço e das condições do contrato de seguro. Isso ocorre no caso de um seguro residencial, por exemplo.

Dependendo da localidade da casa, há risco maior de assaltos. Ocorre o mesmo com automóvel, que tem ainda a variável do perfil do condutor. Idade, sexo e comportamento são determinantes para a variação do preço da apólice.

Segundo Valéria Cunha, assistente de direção do Procon São Paulo, é importante que o segurado preencha corretamente os formulários, para não haver problema no momento do sinistro. "O problema é que a maioria das pessoas não lê o contrato no momento da contratação do seguro, só na hora que precisa dele, e assim não sabem qual é exatamente a cobertura", diz Cunha.

Segundo ela, o número de reclamações com relação a SEGUROS é estável e muito pequeno em relação ao número de reclamações de outros produtos financeiros, como cartão de crédito. "Mas eles existem e são sempre os mesmos", diz Valéria.

O maior número de queixas são sobre o produto de garantia estendida, no que tange os

itens que têm cobertura e a forma da venda. Em alguns casos, o produto é empurrado no momento da venda e o parcela da garantia é dividida junto como financiamento do produto. "Muitas vezes, o cliente não sabe de que se trata aquele acréscimo na parcela", afirma.[7]

Os outros problemas são com relação às cláusulas de exclusão do contratos. Mas, neste caso, o consumidor tem parte na culpa, por não ler a apólice, segundo Valéria. "O Código de Defesa do Consumidor determina que as cláusulas que restringem o direito do consumidor estejam em destaque, em negrito ou sublinhado, para que fique claro para o cliente a que ele tem direito", diz a técnica do Procon-SP.

O órgão registrou 4.151 atendimentos sobre SEGUROS nos últimos 12 meses. Não é possível comparar o número com o de 2008, pois a forma de compilar os dados mudou nesse intervalo. (Fonte: Brasil Econômico - 04/04/10)



:: IRB - NOVO PRESIDENTE

O IRB-Brasil Re vai trocar seu presidente. Sai Eduardo Nakao, que preside o IRB desde a quebra do monopólio do resseguro, e entra Leonardo André Paixão, atual presidente do conselho de administração da resseguradora.

A troca de comando estaria

2006.

Paixão foi secretário de Previdência Complementar no início do segundo mandato do presidente Lula e deslançou o projeto da Previc, a recém-lançada Superintendência Nacional de Previdência Complementar, para fiscalizar os



relacionada à entrada do Banco do Brasil no controle da empresa. O Tesouro Nacional, atual controlador, finaliza os detalhes da venda de até 35% do capital ao BB.

Ao mesmo tempo, Nakao já vinha dizendo há mais de um ano que seu trabalho de reestruturação do IRB nesse período de transição pós-quebra do monopólio estava praticamente concluído.

Funcionário de carreira do Banco Central, ele comandava a mesa de "open market" da autoridade monetária no Rio de Janeiro. Ele chegou ao IRB em 2005, trazido por Marcos Lisboa, e assumiu a presidência em abril de

fundos de pensão.

Paulista de Registro, ele é formado em Direito pela Universidade de São Paulo.

O BB está em negociações finais para assumir uma fatia de até 35% do capital do IRB, um negócio avaliado entre R\$ 1,5 bilhão e R\$ 2 bilhões. Depois de sacramentada a compra, a expectativa é que o BB negocie com os outros dois maiores acionistas privados do IRB - o Bradesco (com 23% das ações) e o Itaú Unibanco (17%) - um acordo para dar à seguradora uma gestão profissional. (Fonte: Valor Econômico | Finanças | BR - 20/04/10)



:: ATENDIMENTO

Um estudo realizado pelo Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente (IBRC), em parceria com a revista Exame, mostrou que o mercado de seguros, no quesito de atendimento ao consumidor, apresentou uma avaliação muito positiva, ficando no segundo posto entre 15 setores avaliados pela pesquisa. No chamado Índice Nacional Exame/IBRC de atendimento ao cliente, o mercado segurador só foi superado pela indústria de cosméticos.

O estudo, que consumiu mais de oito meses de trabalho, é considerado a mais completa radiografia da relação empresas/clientes no Brasil.

O setor de seguros emplacou três empresas no grupo das 25 melhores empresas em atendimento no País (leia mais no site www.ibrc.com.br)

A qualidade do atendimento que as empresas têm prestado aos seus clientes foi avaliada por meio de metodologia desenvolvida pelo IBRC e englobou quatro etapas distintas. A primeira etapa foi uma grande pesquisa quantitativa nacional, realizada com mais de 3.000 pessoas, em 150 cidades brasileiras, para saber do consumidor quais empresas haviam nos últimos 12 meses atendido bem, deixado aquela boa impressão, de que tanto se fala, e quais

não haviam correspondido às expectativas, tendo atendido mal. Dessa fase saíram 100 empresas (50 melhores e 50 piores) que prosseguiram nas duas etapas seguintes. A primeira etapa valia 20 pontos.

Na segunda fase, foram avaliados os processos internos dessas empresas, que impactariam diretamente na qualidade do atendimento, valendo mais 20 pontos. Na terceira etapa, foram testados, por uma equipe de auditores, como efetivamente ocorriam esses atendimentos, por meio da ferramenta de mystery client, com mais 20 pontos possíveis de alcançar. O último passo, que valia 40 pontos, foi dar a oportunidade ao cliente de dar uma nota à empresa citada e deixá-lo livre para dar sua opinião, por meio de uma pesquisa qualitativa com um grupo médio de 15 clientes ativos de cada uma das 100 finalistas.

O Índice procurou saber, assim, quais os fatores primazes para um atendimento de qualidade; como se divide entre front office e back Office; por que ainda atendemos mal; o que exatamente é atender bem, na cabeça do brasileiro; que empresas são consideradas eficazes em atender; o quê de diferenciado elas fazem; e quais são e onde estão errando, as que pior atendem. (Fonte: Portal Viver Seguro - 20/04/10)

:: FENACOR - NOVO PRESIDENTE

Armando Vergílio dos Santos Junior, que deixou recentemente o cargo de superintendente da Superintendência de Seguros Privado (Susep), anunciou que volta a assumir o cargo de presidente da Federação Nacional dos Corretores de Seguros (Fenacor).

O anúncio foi feito ontem (08/04), durante evento da Associação Brasileira das Empresas de Corretagem de Seguros (Abecor) e da Associação Brasileira das Empresas de Resseguro (Aber) em sua homenagem.

Armando Vergílio, que estava licenciado do cargo na Fenacor desde que assumiu a Susep, reassume no lugar de Robert Bittar, que volta à vice-presidência da entidade, cargo que ocupava anteriormente. Segundo Armando, seu retorno à presidência foi sugestão do próprio Bittar.

Armando Vergílio informou, ainda, que irá disputar a presidência

da Fenacor na eleição da entidade, que acontece em maio. A eleição deverá ocorrer com chapa única, composta com Armando Vergílio como presidente e Robert Bittar na vice-presidência. Ainda segundo Armando, mesmo reassumindo a presidência da Fenacor, continua pré-candidato ao cargo de Deputado Federal ou Senador pelo Estado de Goiás. (Fonte: Júlio Filho - Revista Seguros em Foco® / 16/04/10)



:: AGENDA

Palestra: Canais de Distribuição - O que tem mudado? - Concorrentes e Oportunidades.

Data: 28/04/2010 - 19:00 horas

Local: Hotel Victória Villa - Curitiba - Paraná

Palestrante: Bruno Kelly

Realização: FUNENSEG, SINCOR-PR e SINDSEG-PR/MS

Palestra: Canais de Distribuição - O que tem mudado? - Concorrentes e Oportunidades.

Data: 29/04/2010 - 19:00 horas

Local: Hotel Premium Vila Velha - Ponta Grossa - Paraná

Palestrante: Bruno Kelly

Realização: FUNENSEG, SINCOR-PR e SINDSEG-PR/MS