

JCS

SEU JORNAL

JORNAL DOS CORRETORES DE SEGUROS



Sincor-SP Vem Até Você acontece no Estado de São Paulo

As regionais de S.J. do Rio Preto, Mogi das Cruzes e Zona Norte recebem programa que consiste na visita da diretoria executiva do Sindicato às suas 28 unidades

Pág. 8

Sincor-SP alerta: “Seguro não é só preço”

Sindicato destaca que a comercialização de seguros pela internet sem regulamentação prévia provocará a guerra de preços, prejudicando todo o mercado

Págs. 6 e 7



Segunda edição da Caminhada Pela Vida acontece em S.J. do Rio Preto

A unidade do Sincor-SP na região conseguiu arrecadar mais de 8 toneladas de alimentos e contou com a participação de mais de mil pessoas

Pág. 11

A ARTE DE PROMOVER CONHECIMENTO!

XV Conec

CONGRESSO DOS CORRETORES DE SEGUROS
11 A 13 DE OUTUBRO DE 2012 - ANHEMBI-SP

A arte de proteger!

Conheça os palestrantes motivacionais de renome do maior e melhor evento da categoria:



WALDEMAR NICLEVICZ
A arte de vencer desafios



CÉSAR FRAZÃO
A arte de ser um show em vendas



EDUARDO TEVAH
A arte de vender mais e superar a concorrência



FAMÍLIA SCHURMANN
A arte de trabalhar em equipe e vencer adversidades



TRIAD – CRISTIAN BARBOSA
A arte de conseguir + equilíbrio e produtividade



NELMA PENTEADO
A arte de criar relacionamentos e bons negócios



ATRAÇÃO ESPECIAL - TEATRO CORPORATIVO
O monge e o executivo



MAESTRO JOÃO CARLOS MARTINS
A arte de se superar!

INSCRIÇÕES E INFORMAÇÕES:
www.sincorsp.org.br

TEREMOS SORTEIOS DE 15 AUTOMÓVEIS!



*IMAGEM MERAMENTE ILUSTRATIVA.

DESCONTO PROGRESSIVO - VALOR EM DESTAQUE VÁLIDO ATÉ 30/06/2012.
VALORES APENAS DE INSCRIÇÃO. CONSULTE AS OPÇÕES DE HOTEL NA PÁGINA DE HOSPEDAGEM NO SITE.

MÊS	CORRETOR SÓCIO & CÔNJUGE	CORRETOR NÃO-SÓCIO & CÔNJUGE	OUTROS
JUNHO	R\$ 400,00 (cada)	R\$ 800,00 (cada)	R\$ 1.300,00 (cada)
JULHO	R\$ 450,00 (cada)	R\$ 900,00 (cada)	R\$ 1.400,00 (cada)
AGOSTO	R\$ 500,00 (cada)	R\$ 1.000,00 (cada)	R\$ 1.500,00 (cada)
SETEMBRO	R\$ 550,00 (cada)	R\$ 1.100,00 (cada)	R\$ 1.600,00 (cada)



palavra do presidente



Porque o corretor de seguros está na vanguarda do desenvolvimento sustentável

Quantas vezes você já ouviu falar que o Brasil sediará a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas de 2016? Pessoalmente, venho ouvindo isso pelo menos umas cinco vezes por dia nos últimos dois anos. Por outro lado, estou escrevendo este editorial um dia após a abertura de outro evento de importância global que está ocorrendo no País: a Rio + 20. O planeta Terra finalmente está fazendo um balanço sobre o que foi feito nos últimos 20 anos em termos de desenvolvimento sustentável, renovando compromissos e estabelecendo novas metas. Somente assim, poderemos pensar um meio de reverter as condições que estão tornando o clima da Terra cada vez mais hostil para a nossa espécie.

A Rio + 20 já ganhou algumas manchetes na mídia. Mas ainda observo que nem de longe as pessoas estão dando a devida importância para este acontecimento. Será que é tão complicado assim levar o tema do desenvolvimento sustentável para as conversas do dia a dia? Será que este assunto deve ser abordado por apenas algumas poucas mentes privilegiadas?

Na verdade, o desenvolvimento sustentável é um assunto tão importante quanto simples, que merece ser discutido não apenas com autoridades, mas também com colegas, amigos e familiares. Olhando apenas para o indivíduo, é ação louvável em prol do desenvolvimento sustentável o ato de, por exemplo, andar a pé, de metrô ou de transporte coletivo. Pode parecer pouco, mas não é.

A fumaça do meu automóvel, do seu e dos outros é responsável pela metade dos poluentes da atmosfera das grandes cidades do ocidente. Considerando o nosso Sincor-SP, podemos observar que praticamente todas as causas do Sindicato refletem atitudes em prol do desenvolvimento sustentável. Isto acontece porque na maioria das vezes as nossas bandeiras defendem os pequenos corretores de seguros. Esta postura visa preservar a maior riqueza do setor, que é a imensa rede de profissionais que oferecem con-

sultoria, proteções e serviços em praticamente todos os locais do País, incluindo os mais remotos. Desta forma, estamos assegurando a sustentabilidade do mercado de seguros, proporcionando ganhos enormes para as pessoas e para a economia.

Ao ampliar a visão sobre o tema, eu observo com orgulho que o corretor de seguros é responsável por passar à sociedade as técnicas que permitem o desenvolvimento sustentável nos campos econômico, social e ambiental. Os seguros de responsabilidade civil que comercializamos, por exemplo, exigem medidas preventivas a fim de que empresas e pessoas não prejudiquem o meio ambiente e não causem danos físicos e morais a funcionários e terceiros.

Os seguros patrimoniais também só são possíveis com o emprego de adequações que vão desde a instalação de alarmes e sprinklers até a sustentação de uma encosta íngreme ou correções em uma plataforma petrolífera. De uma forma geral, o perfil consultor do corretor de seguros contribui para que haja menos incidentes dentro do processo de desenvolvimento sustentável em todos os ramos da economia e em todas as fases da vida do cidadão. Ao mesmo tempo, se o sinistro ocorrer a despeito de todas as precauções observadas, a indenização do seguro permitirá que os cidadãos beneficiados pela apólice e a comunidade se reergam com mais facilidade, minimizando prejuízos e tornando possível o prosseguimento do desenvolvimento sustentável.

Assim, tenha a certeza de que desenvolvimento sustentável não é um assunto restrito a meia dúzia de iluminados, pois nós nos encontramos na vanguarda deste processo. Nós somos agentes do bem-estar social também com relação a esta importante questão, que interessa a toda a humanidade.

“ O nosso perfil de consultor contribui para que a economia deslanche de forma equilibrada com o meio ambiente e com os direitos do cidadão”

CORRETOR
MELHOR
É CORRETOR SINCOR-SP

Mário Sérgio de Almeida Santos

sumário

3	PALAVRA DO PRESIDENTE	Por que o corretor de seguros está na vanguarda do desenvolvimento sustentável
4	SUMÁRIO / EXPEDIENTE	
5	CARTAS	Fórum dos Corretores/ Correspondências/ Carta dos Leitores
6		CAPA Sincor-SP faz alerta sobre a necessidade de regulamentar a venda de seguros pela internet
8	SINCOR-SP VEM ATÉ VOCÊ	Diretoria executiva do Sindicato vai até S.J. do Rio Preto, Mogi das Cruzes e Zona Norte
9	DIRETORIA REGIONAL	Diretoria regional debate andamento de projetos do Sincor-SP
10	FÓRUMS TÉCNICOS	Comissões técnicas do Sincor-SP realizam 1º Fórum Perfil para o Corretor de Seguros Empresário
11	PARABÉNS, S.J. DO RIO PRETO	S. J. do Rio Preto promove segunda edição da Caminhada Pela Vida
12	CIDADES	Localização estratégica de Mogi das Cruzes atrai investimentos e beneficia corretores de seguros
13	CCS-SP	Perigo ocasionado pela combinação de álcool e direção é discutido no CCS-SP
14	MERCADO BENEFÍCIOS	Pesquisa propõe inteligência artificial para combater fraudes Aproveite as férias de julho no Sesc-SP
15	COOPERATIVA DE CRÉDITO RC PROFISSIONAL CULTURA DO SEGURO	Banco Central homologa nova diretoria e conselho da Credicor-SP RC Profissional ainda é pouco disseminado entre os corretores Programa "Educar Pra Proteger" orienta mais de 500 estudantes neste ano
16	XV CONEC	Auditório Leoncio de Arruda trará palestras motivacionais ao XV Conec
18	INFORMAÇÃO LEGAL SINCOR-SP NA MÍDIA	Responsabilidade solidária Seguradoras faturam R\$ 81,8 bilhões em 2011
20	REGIONAIS DO SINCOR-SP	Jundiaí disponibiliza curso para funcionários de corretoras
22	CONHECIMENTO ESTANTE	Você está preparado para a contratação de novos colaboradores? De Herdeiro para Herdeiro
23	ESCADA ACIMA/ESCADA ABAIXO	Susep estabeleceu requisitos e elaborou convênio a ser firmado diretamente com sindicatos Seguradoras que apoiam site da Internet. O assunto ainda não está regulamentado pelo CNSP e Susep
24	JOGO RÁPIDO	Bradesco marca presença em reunião regional do Sindicato
25	DADOS ECONÔMICOS AGENDA	Unisincor - Julho 2012
26	OUTRA LEITURA	Charge: Zeca / Artigo: Marcos Farber e Ricardo Nano

expediente

JORNAL DOS CORRETORES DE SEGUROS

Uma publicação mensal do Sincor-SP.



Editora Responsável:

Elaine Lisboa MTB: 59.454

e-mail: jcs@sincorsp.org.br

Telefone: (11) 3188-5061

Assessoria Editorial: DIZ Comunicações

Revisora: Ana Maria Broadbridge MTB 10.940/SP

Conselho Editorial: Coordenador: Francisco Celso Latini (Tico),

Diniz Nunes Caetano, Boris Ber, Pedro Barbato Filho

Alexandre Milanez Camillo, Cássia Maria Del Papa

Publicidade: (11) 3188-5057

e-mail: publicidade@sincorsp.org.br

Direção de Arte: ÓPERA Comunicação

DIRETORIA EXECUTIVA:

Presidente: **Mário Sérgio de Almeida Santos**1º Vice-presidente: **Cássia Maria Del Papa**2º Vice-presidente: **Leilane Aparecida F. Strongren**1º Secretário: **Carlos Alberto Pelais**2º Secretário: **Carlos Rapozo**1º Tesoureiro: **Orlando Filipe de Gouveia**2º Tesoureiro: **Flavio Bevilaqua Bosisio**Suplentes da Diretoria Executiva: **Jorge Teixeira Barbosa, Celso Lopes, Cláudia Regina S. Camargo, Artur Cicone Jr., Francisco Orlando Chiomento, Juraci Alves**Efetivos do Conselho Fiscal: **Júlio César Pasquinelli, Mauro Antonio Laranja, Júlio César Salles Murat**Suplentes do Conselho Fiscal: **Antonio Carlos F. de Oliveira, Lacir Marcondes de Melo, Diniz Nunes Caetano**Delegados Fenacor: Efetivo: **Nelson Martins Fontana**Suplentes de Delegados Fenacor: **Manuel Dantas Matos, Umile Ritacco**

Diretores Regionais:

ABCDMR: **Arnaldo Odlevati Jr**ARAÇATUBA: **José Antonio Veschi**ARARAQUARA: **José Roberto Placco Rodriguez**ASSIS: **Wagner Luiz Martins**BARRETOS: **André Mendes Camillo**BAURU: **Fernando Antonio Kauffman Alvarez**CAMPINAS: **Carlos Aparecido Cunha**FRANCA: **Paulo Batista de Alcântara**GUARULHOS: **Luiz Carlos Ruivo**JUNDIAÍ: **Simone Cristina Favaro Martins**MARÍLIA: **Marco Antonio Mariano**MOGI DA CRUZES: **Wilton José Nogueira**NOVA ALTA PAULISTA: **Waldir Baessa**OSASCO: **Eduardo Minc**PIRACICABA: **Carlos Alberto Caporalli**PRESIDENTE PRUDENTE: **Ricardo Ricci F. Santos**RIBEIRÃO PRETO: **Vicente Oliveira Tozzo**SÃO JOSÉ DO RIO PRETO: **Antonio Roberto Mantovan**SANTOS: **Flávio Meleiro**SÃO CARLOS: **Antonio Carlos João**SÃO JOÃO DA BOA VISTA: **Silvia Helena Rinaldi Lara**SÃO JOSE DOS CAMPOS: **Luiz Roberto Pereira**SOROCABA: **Gilson Domingues de Moraes Filho**TAUBATÉ: **Francisco Sérgio Casimiro**ZONA LESTE: **Marcos Abarca**ZONA NORTE: **Carlos Alberto B. de Lima**ZONA OESTE: **Eduardo Vidal Pileggi**ZONA SUL: **Francisco Vieira Nunes da Silva**Gerência-geral Sincor-SP: **Albano Ribeiro Neto**

VEJA A RELAÇÃO COMPLETA DA DIRETORIA NO SITE DO SINCOR-SP.

SINCOR SP

SINDICATO DOS CORRETORES DE SEGUROS, EMPRESAS CORRETORAS DE SEGUROS, RESSEGUROS, DE SAÚDE, DE VIDA, DE CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA PRIVADA NO ESTADO DE SÃO PAULO.
Rua Libero Badaró, 293 - 29º andar - São Paulo - Centro - CEP: 01009-907
Tel.: (11) 3188-5000
www.sincorsp.org.br

Ouvidoria: **Milton D'Amelio**

Telefone: (11) 3188-5023 – ouvidoria@sincorsp.org.br

fórum dos corretores

Opiniões de corretores de seguros em relação a empresas e entidades do setor, com direito de resposta

Dificuldade de corretora em processo com seguradora e concessionária

Corretora entrou em contato com o Disque Sincor-SP para ajudar a resolver problemas que estava passando com seguradora e concessionária. Em resposta à intervenção do Sincor-SP, a seguradora respondeu:

Prezados,

Após reanálise do processo, concluímos que de fato os problemas ocasionados no câmbio não foram em decorrência do sinistro, mas em decorrência de falha de um procedimento adequado da concessionária e na comunicação com a Chubb.

Contudo, entendemos também que o segurado não tem qualquer responsabilidade pelo fato ocorrido e, no sentido de evitarmos um maior desgaste entre a concessionária e o cliente, decidimos pelo pagamento dos danos apresentados no câmbio, pelo qual vamos posteriormente chegar a um bom termo junto à concessionária.

Os reparos já foram devidamente autorizados.

Atenciosamente,

Chubb Seguros

Adilson Pergoli Filho

São Paulo, 18 de maio de 2012

Agradecimento da corretora

Nós da Interacta gostaríamos de expressar a nossa gratidão através deste email por todo o empenho do Sincor-SP em nos ajudar a resolver o impasse que estava ocorrendo entre a Chubb Seguros e a Osten Mitsubishi, prejudicando o segurado.

Nós da corretora buscamos resolver tudo de forma ética e transparente e acreditamos que a atuação do Sincor-SP foi imprescindível para resolvermos da melhor forma possível para todas as partes envolvidas.

O veículo foi entregue no dia 26/05 com os reparos realizados e autorizados pela seguradora. O cliente ficou satisfeito com a resolução do problema.

Nosso sincero agradecimento a todos os envolvidos

Atenciosamente

Interacta Corretora de Seguros

Rafael Câmara Guzzo

São Paulo, 31 de maio de 2012

correspondências

Do Sindicato para entidades ou empresas e vice-versa

Propaganda do site Sossego veiculada na Revista Veja

Resposta da Mapfre à carta publicada na edição anterior:

Ao Sincor-SP

Prezados Senhores,

Mapfre Vera Cruz Seguradora S/A [...] vem, pela presente, em cumprimento à notificação recebida por este Sindicato, expor o quanto segue:

Aduz o notificante que tomou conhecimento através das propagandas da Revista Veja – Edições 2263 e 2265, publicadas nos dias 04 e 18 de abril, respectivamente, sobre o site denominado www.sossego.com.br, o qual se identifica como “o primeiro serviço de comparação e compra de seguros online do Brasil”. Continua alegando o notificante que tal prestação de serviços pela notificada causou preocupação, considerando a importância do corretor de seguros, cujo profissional é aquele habilitado para intermediar seguros, motivo pelo qual pretende esclarecimentos sobre o caso.

De início, cumpre esclarecer que as empresas seguradoras envolvidas no trabalho divulgado no site www.sossego.com.br são seguradoras de renome e honram igualmente a profissão do corretor, além da importância deste nos trabalhos desenvolvidos no mercado segurador.

De todo modo, vale dizer que os trabalhos desenvolvidos pela notificada perante o site não infringem as disposições contidas na Susep, especificamente no que tange à corretagem, isto porque há, neste caso, uma corretora de seguros envolvida (Papaseguros Corretora de Seguros Ltda., Registro Susep 00000100710431), ou seja, que intermedeia a comercialização dos produtos de seguros, através do portal de prospecção de clientes.

Referida prestação de serviços consiste na disponibilização de um conjunto de cotações online, após o preenchimento do questionário de avaliação de riscos pelo cliente, de modo que a opção pela sua contratação seja mediante a emissão de certificados de seguros, em todo o território nacional, o que não fere qualquer disposição legal ou categoria de trabalho.

Diante dos fatos acima explicitados, entende a notificada ter aclarado os questionamentos deste Sindicato, ora notificante, bem como restar claro que não há qualquer impedimento ou infringência às normas que disciplinam esta operação, por parte da seguradora em comento.

Sem mais, colocamo-nos à disposição deste Sindicato, para maiores esclarecimentos que se façam necessários.

Mapfre Vera Cruz Seguradora S/A

Advogada - OAB/SP Nº 215.422

Kelly Rangel F. Guarezemini

Advogada - OAB/SP 211.967

Tatiane A. Bendazzolli

São Paulo, 31 de maio de 2012

Até o fechamento desta edição não houve resposta da Bradesco Seguros.

Venda irregular de seguros pela operadora Vivo

À Superintendência de Seguros Privados (Susep)

Sr. Carlos Henrique de Paula Prata

Reiteramos nossa solicitação de resposta referente à correspondência PRES/215/12 e conforme carta nº 2/2012/SUSEP/DIFIS/CG-FIS/COSU1 enviada por esta Superintendência, anexamos boleto referente à venda de seguros através da operadora de telefonia móvel Vivo que, neste caso, está comercializando Coberturas de Fratura de Ossos, Auxílio Funeral por Morte Acidental e Invalidez Permanente Total por acidentados.

No aguardo de vossa providência.

Atenciosamente,

Mário Sérgio de Almeida Santos

São Paulo, 18 de maio de 2012

cartas dos leitores

Tribuna livre para comentários sobre o setor e matérias publicadas

Agradecimento por apoio ao trabalho da Casa Transitória Menino Jesus

Ao Sincor-SP – Regional Jundiaí, corretores e colaboradores

Prezados colaboradores e corretores amigos, Agradecemos seu apoio e solidariedade às crianças da Casa Transitória Menino Jesus de Várzea Paulista. Essa entidade, sem fins lucrativos, abriga crianças órfãs enquanto o poder judiciário local define o destino das mesmas para receberem um pouco de carinho e atenção.

Agradeço a equipe da Sucursal Jundiaí juntamente com os amigos corretores: Facsi, BAS, MGM, Alves Pereira, Aloef, JRCamarago, W.Assis, Gebram, De Genaro e Pavanelli, Formaggio, ACM, TCS que, em prol desta causa nobre, conseguimos reunir donativos para estas crianças que aguardam a oportunidade de viver em um lar cheio de amor, carinho e respeito!

Tenho certeza que na próxima oportunidade reuniremos mais voluntários!

Obrigada.

Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros Superintendência Executiva Regional SP Interior I

Elisângela Assunção Reis Ferreira

São Paulo, 01 de junho de 2012



“Os setores que compõem o mercado de seguros precisam realizar um acordo em torno das vendas pela internet, a fim de evitar a guerra de preços.” Foi desta forma que o presidente do Sincor-SP, Mário Sérgio de Almeida Santos, e integrantes da diretoria executiva e regionais do Sindicato resumiram um alerta da instituição que representa os corretores de seguros do Estado de São Paulo. O fato ocorreu em São José do Rio Preto, no dia 2 de junho, durante reunião da Diretoria Regional do Sincor-SP que ocorre periodicamente para alinhar pontos relevantes para a categoria.

Segundo Mário Sérgio, o entendimento entre seguradoras, corretores e governo em torno do assunto se faz urgente, tendo em vista que a implantação do comércio eletrônico sem planejamento prévio pode gerar consequências desastrosas para todos os setores, incluindo o consumidor. “Os seguros oferecidos pelas diferentes companhias não são iguais e quem tem o preparo necessário de mostrar isto ao consumidor é o corretor de seguros. Ocorre que, se não houver regulamentação específica, os sites irão induzir o consumidor a tomar a decisão de compra exclusivamente pelo preço, deixando o corretor de lado e omitindo informações importantes como coberturas, início e término de vigência, franquias, serviços, agilidade e outros vários fatores”, considera o presidente do Sincor-SP. “Isso pode levar toda a indústria a uma intensa guerra por preços sem qualidade, induzindo o consumidor a erros graves, impondo elevadas perdas para todos os segmentos”, complementa. O mote do alerta vai direto ao assunto: “Seguro Não é Só Preço”.

Para apresentar os comentários técnicos relacionados com a causa, o Sindicato convidou para o encontro o consultor da entidade e economista Francisco Galiza. De acordo com o especialista, os sites de comparação de preços trouxeram grande mudança em alguns mercados de seguros. “Por exemplo, no Reino Unido, desde que ele foi implantado de forma mais intensa, a partir do início da década passada, esse canal apresentou trajetória ascendente, chegando

Sincor-SP faz alerta sobre a necessidade de regulamentar a venda de seguros pela internet

Especialista diz que a venda de seguros online no Reino Unido estimulou a guerra de preços e lançou as seguradoras ao déficit

hoje a quase 40% da receita do ramo de automóvel”, conta Galiza. Ele diz que, por conta da guerra de preços, a margem operacional das seguradoras no ramo Automóvel está negativa desde 2005 no mercado local [confira no gráfico que ilustra a matéria].

O exemplo dado pelo especialista foi pautado em um estudo realizado pelas Consultorias Internacionais Ernst & Young e Towers Watson. O levantamento revela que o consumidor passou a ser atraído apenas pelo preço do produto e a competitividade entre as empresas ficou limitada ao oferecimento de valores menores. Os preços sofreram quedas intensas a ponto de ocasionar a falência de muitas empresas. “A pesquisa mostra que o cliente perdeu a capacidade de avaliação do melhor produto, por isso as seguradoras brasileiras precisam estar atentas para não deixar a venda do seguro ficar centralizada no preço, sem qualquer avaliação técnica. Essa nova ferramenta de vendas pode trazer consequências imprevisíveis com prejuízos a todo mercado de seguros”, comentou Galiza.

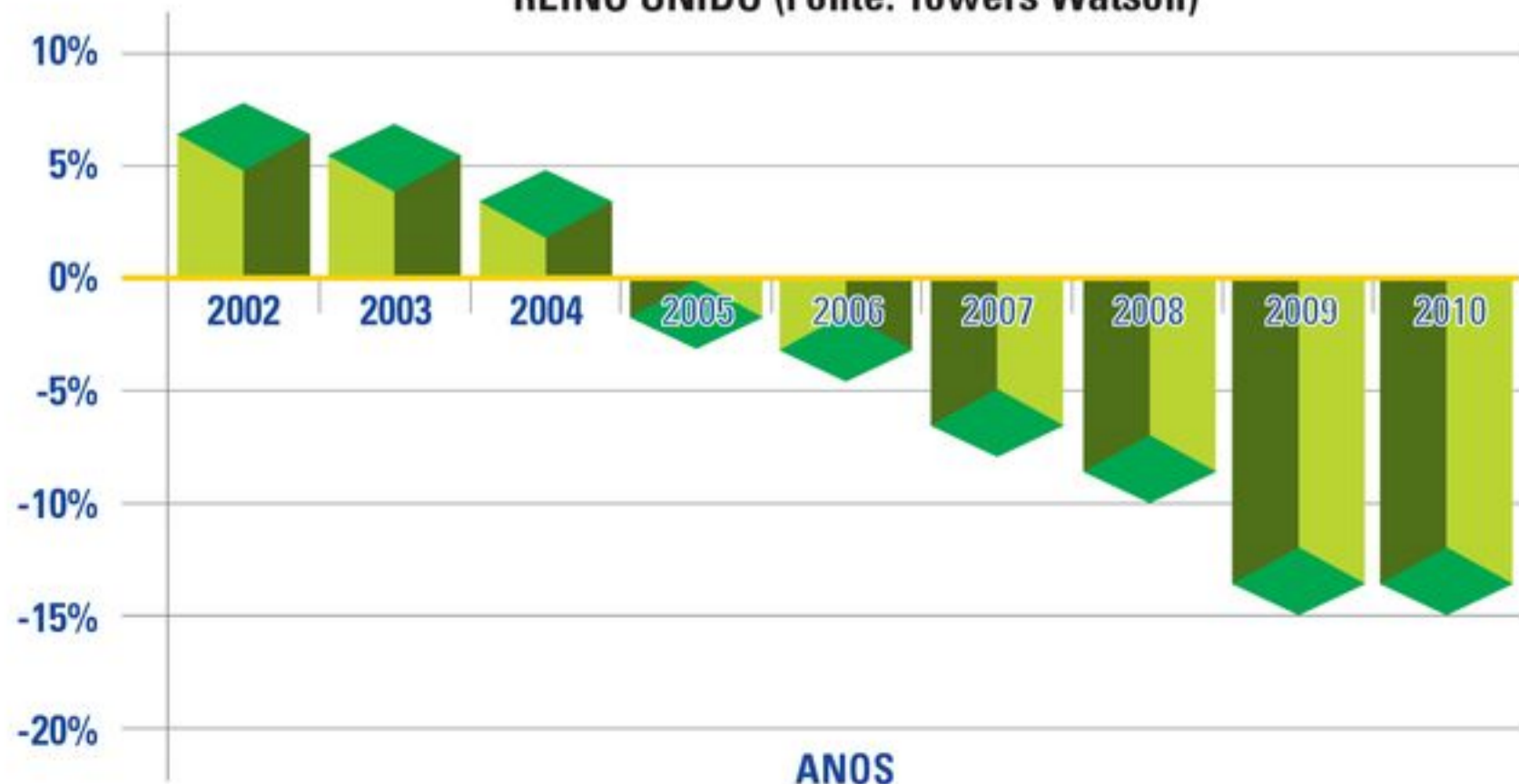
Com base nesse trabalho, o economista alerta que as empresas do mercado precisam estar atentas

quanto aos riscos e vantagens que as vendas eletrônicas poderão trazer, antes de ingressar nesta operação. Uma observação teórica importante a ser feita é que, no caso dos seguros, em razão dos inúmeros detalhes envolvidos, fica difícil realizar uma comparação plenamente apropriada. “Diversos estudos mostram que o consumidor tem esse problema e não sabe avaliar de fato o que é caro ou barato, já que uma pequena mudança na cobertura pode transformar a avaliação.”

Galiza considera que, mesmo se esta comparação fosse teoricamente possível, ou seja, se o consumidor pudesse comparar produtos literalmente idênticos, ainda assim, a implantação teria consequências danosas. “Esse modelo tende a prejudicar as pequenas e médias corretoras, já que estas ficariam excluídas do processo de cotação. A venda eletrônica também pode impedir a percepção de valor do corretor de seguros, pois leva o consumidor a entender que pode contratar seguro sem consultar um especialista. Isto reduziria a renovação de contratos dos corretores de seguros”, prossegue.

A venda de seguros sem a participação do corretor também pode levar a um aumento na fraude,

MARGEM OPERACIONAL DAS SEGURADORAS - RAMO AUTOMÓVEL - REINO UNIDO (Fonte: Towers Watson)



Seguro com sossego... só com Corretor de Seguros.

o que seria ruim para o mercado de seguros e, de forma expandida, a toda a sociedade. Galiza lembra que a comparação de seguros nos sites de venda não permite coberturas e riscos fora do padrão, o que prejudicaria a qualidade de informação do mercado, segmento em que o corretor de seguros teria vantagem comparativa. Nesse sentido, o consumidor perderia a possibilidade de ter acesso a um produto mais apropriado segundo as suas características e demandas. "Ao centralizar a análise somente em preços, inúmeros aspectos tangíveis e intangíveis do seguro passam a ser desconsiderados. Por exemplo, a solidez da seguradora, a velocidade de liquidação dos sinistros, a qualidade da rede de serviços, a ética dos agentes e outros", conclui.

"A venda de seguros pela internet precisa ser feita com o apoio do corretor, para que todo o mercado de seguros ganhe com mais este canal de vendas. O comércio de seguros pela internet ainda não decolou no Brasil e, por isso, ainda dá tempo de tomar as devidas precauções a fim de evitar os danos que já estão ocorrendo em outros países", salienta Mário Sérgio, presidente do Sincor-SP.

Durante os debates em São José do Rio Preto, foi sugerido que as seguradoras abrissem para corretores de seguros as codificações de programas-chave que permitem interação com outros sistemas. Assim, seria possível contribuir com a criação de uma ferramenta de multicálculo, a fim de viabilizar a venda online a todos os corretores de seguros de forma ágil e atualizada, sem depender dos kits disponibilizados por cada companhia. Os diretores presentes ainda destacaram que o corretor precisa divulgar que o seu trabalho faz toda a diferença para o consumidor, in-



Diretoria regional do Sincor-SP avalia estudo apresentado pelo economista Francisco Galiza

dependentemente do canal de venda utilizado, pois o profissional está acessível o dia inteiro caso ocorra qualquer tipo de problema com seu cliente. "Sabemos que a Susep está sensível também a este tema e o que estamos buscando é a colocação desse assunto em audiência pública para a sua regulamentação e normatização. Também queremos trabalhar com as seguradoras a forma ideal de comércio online, assegurando liquidez para estas companhias, valorizando a posição do corretor e proporcionando segurança ao segurado", observou o presidente Mário Sérgio.

A Dell recomenda o Windows® 7.



The power to do more

Oferta exclusiva para Corretores Sincor

Inspiron™ 14

Por R\$ 1.749 à vista.

OU **10x de R\$ 174,90**
sem juros nos cartões.

12% de desconto já incluso na oferta

- 2ª Geração do processador Intel® Core™ i5
- Windows® 7 Home Basic original
- 4 GB de memória
- 1 ano de garantia com diagnóstico remoto e serviço executado em domicílio

Valor de frete não incluso

Consulte um especialista da Dell.

dell.com.br/sincor ou 0800 970 0246

De segunda a sexta, das 8h às 20h.

Oferta válida até 30/06/2012.



Diretoria executiva do Sindicato vai até S.J. Rio Preto, Mogi das Cruzes e Zona Norte



Diretoria executiva do Sincor-SP



Regional São José do Rio Preto



Regional Mogi das Cruzes



Regional Zona Norte

O programa "Sincor-SP Vem Até Você" foi promovido no mês de junho nas regionais de São José do Rio Preto, Mogi das Cruzes e Zona Norte. Os eventos foram conduzidos pelo presidente Mário Sérgio e pela 1ª vice-presidente, Cássia Del Papa, que estiveram acompanhados da diretoria executiva do Sindicato.

Na oportunidade, foi evidenciada a contribuição expressiva da diretoria, que presta um trabalho vo-

luntário para que a categoria seja beneficiada. Basicamente, foram destacados dados específicos sobre cada uma das regionais, como indicadores econômicos, frequência de sinistros e quantidade de segurados.

Entre os vários temas tratados, foi concedida uma atenção especial para o slogan "Corretor Melhor é Corretor Sincor-SP", que sintetiza a visão de que os corretores de seguros associados ao Sindicato se diferenciam porque possuem mais informações e

participam ativamente das discussões do mercado de seguros. "Ele está desenvolvendo o setor e se desenvolvendo com o setor", frisou Mário Sérgio.

Nos encontros também foi colocado um alerta aos corretores que ainda não aderiram ao Código de Ética, para que se atualizem a este respeito. Segundo o presidente, a intenção da Susep é criar uma regulamentação que obrigue o corretor a estar inserido neste sistema - por isso o código deve ser avaliado e compreendido profundamente pela categoria.

Confira abaixo todos os temas apresentados nas regiões:

Projetos de ação social

O Sincor-SP promove diversas ações sociais para evidenciar o papel do corretor na sociedade. O engajamento é representado pela bandeira "Agente do Bem-Estar Social", que traz projetos como o Passaporte do Bem, o Beber e Dirigir Não é Seguro e as Padarias do Bem-Estar Social. Com esses trabalhos o Sindicato atende gratuitamente a população com dúvidas em relação ao Seguro DPVAT, distribui cestas básicas, entrega kits de padarias e habilita profissionais para a confecção de pães.

Unisincor - Especialização para corretores

O Sincor-SP oferece aos seus associados e às pessoas envolvidas com a atividade de corretagem de seguros cursos de capacitação e atualização técnica através da Universidade Corporativa Sincor (Unisincor). "Está à disposição dos corretores uma grade enorme de cursos para que possam se preparar tecnicamente. Nós, profissionais do mercado, precisamos reciclar nosso conhecimento ou ficaremos para trás", sentenciou Mário Sérgio.

Serviço pioneiro de Certificação Digital

O Sindicato foi uma entidade pioneira no Brasil a criar uma Autoridade Certificadora apta a emitir cer-

tificados digitais. A atual carteira de identificação profissional dos corretores de seguros já vem com chip para implantação do certificado digital. "Esse trabalho trouxe notoriedade ao Sindicato, que hoje tem a segunda maior rede de Certificação Digital", informou.

Corretores têm cooperativa de crédito exclusiva

Os profissionais do mercado possuem vantagens exclusivas, com taxas de juros abaixo das disponíveis nos bancos convencionais. A Credicor-SP é uma instituição financeira que oferece ao corretor a possibilidade de ser não apenas o cliente, mas o próprio dono, participando de eventuais sobras (lucros).

Comissões Técnicas e Institucionais

O Sincor-SP também dispõe de mais de 20 Comissões Técnicas e Institucionais para averiguar de maneira criteriosa cada setor do mercado de seguros e auxiliar o corretor e promover o bom andamento da categoria. Cada comissão possui, no mínimo, cinco corretores que se dedicam gratuitamente ao desenvolvimento do mercado. Elas foram responsáveis pela produção do Guia dos Corretores de Seguros, lançado recentemente, e promove os

Fóruns Técnicos apresentados em todas as regiões em que o Sincor-SP está presente.

Encor's mantêm corretor sempre atualizado

O Encontro dos Corretores de Seguros é realizado periodicamente para estimular a discussão de temas enviados pela sede e outros assuntos pertinentes à categoria.

Departamentos do Sincor-SP auxiliam no dia a dia da categoria

Os departamentos do Sindicato buscam auxiliar o corretor em todas as questões. O setor de Eventos promove congressos, workshops e fóruns de maneira organizada e bem administrada. O corretor também é atendido pelos departamentos Jurídico e Disque Sincor-SP, a fim de sanar dúvidas em relação à lei e auxiliando na solução de problemas junto a outras empresas. O setor de Benefícios do Sindicato trabalha para fornecer vantagens aos associados no lazer, na aquisição de bens (incluindo auto), na área da saúde e em muitos outros assuntos. O corretor é ainda informado, por meio das publicações do JCS, das publicidades e propagandas e na promoção do Cultura do Seguro, apresentado em todo o Estado de São Paulo.

Diretoria regional debate andamento de projetos do Sincor-SP

No dia 02 de junho o Sincor-SP realizou uma reunião com sua diretoria regional para alinhar ideias e padronizar as formas de atendimento ao corretor de seguros. A mesa principal foi composta pela diretoria executiva do Sindicato.

Os assuntos que estiveram em pauta foram as novas regras da Susep em relação ao convênio do Sincor-SP para atendimento do Seguro DPVAT, a nova edição do PECS, a exibição impressa do Guia dos Corretores de Seguros, os eventos em promoção do Cultura do Seguro, o andamento dos trabalhos para o XV Conec e as novas estratégias para realização do Encontro dos Corretores de Seguros (Encor).

Em relação ao DPVAT, Mário Sérgio explicou que a Susep irá repassar diretamente aos Sindicatos os recursos necessários para atendimento e divulgação do seguro DPVAT, mas novas regras foram estabelecidas e os valores sofreram reajuste.

Durante a reunião os diretores receberam em primeira mão os exemplares impressos do Guia dos Corretores de Seguros, também foram estimulados a cobrar dos corretores de sua região a participação no PECS 2012 e comunicados sobre a realização do programa Cultura do Seguro em Barretos, Araraquara e Taubaté.

Em função dos pedidos de muitos diretores, o tradicional Encontro dos Corretores de Seguros deverá passar por mudanças para que o evento seja cada vez mais atrativo aos profissionais. O trabalho terá



horários flexíveis e formas de abordagem diferenciadas.

No encerramento da reunião, os diretores foram atualizados em relação aos preparativos para o Conec. Todos foram incentivados a dar sugestões para indicação de profissionais a fim de enriquecer o evento.

Muitos dos seus clientes acompanharam as mudanças dos carros.
Chegou a hora de acompanhar a mudança do seguro.



Porto Seguro Auto Sênior. O seguro com vantagens para quem tem a partir de 60 anos.

Para atender a uma fatia de mercado que cresce cada vez mais, formada por consumidores experientes, criamos o Porto Seguro Auto Sênior. Um seguro que oferece uma franquia 20% menor e serviços que facilitam o dia a dia, como profissionais para troca de mobiliário, transporte para consultas e exames, conexão de cabos e programação de aparelhos eletrônicos, entre outros.

É um reconhecimento a quem tem a partir de 60 anos e uma ótima oportunidade de negócios para você, corretor.

Para saber mais,
fale com seu gerente comercial.



**PORTO
SEGURO**
SEGUROS

Auto sênior

Comissões técnicas do Sincor-SP realizam 1º Fórum Perfil para o Corretor de Seguros Empresário



As comissões técnicas Promeseg e Perfil do Corretor Moderno promoveram no dia 17 de maio o 1º Fórum “Perfil para o Corretor de Seguros Empresário – Números e Responsabilidades” na sede do Sincor-SP. O trabalho vai ser difundido em cada uma das regiões de atuação do Sindicato. O seu conteúdo vai estimular o debate de temas de interesse da classe, apurar gargalos, destacar oportunidades e sugerir mudanças de comportamento para o corretor de seguros se manter em linha com o modelo econômico atual.

Segundo o coordenador da Promeseg, Shirtes Pereira, o corretor empresário é aquele profissional que pensa e age com planejamento e gerindo recursos para cobrir despesas e gerar lucro. “O caminho para ser um bom corretor de seguros é conhecer tecnicamente os produtos que vende e, para isto, é necessário estudo e ousadia para utilizar a tecnologia em seu favor. O corretor é muito mais do que um profissional que vende seguros. Ele é um consultor que analisa o perfil do cliente e propõe o melhor produto que atenda suas necessidades”, destacou.

As palestras foram realizadas pelos membros das comissões técnicas. Shirtes Pereira, David Trevisan Junior, João Carlos Lauer e Nilson Moraes discorreram sobre os aspectos culturais do mercado e seu comportamento nas três últimas décadas. Também abordaram a viabilidade da criação de uma empresa corretora de seguros, suas despesas, encargos e responsabilidades. No encerramento, houve um momento de demonstrações e experiências dos caminhos que apontam para o futuro da corretagem.

De acordo com dados divulgados no evento, 85% da produção nacional de seguros vêm de corretores independentes. Já o produto mais comercializado continua sendo o seguro de automóveis, que fechou 2011 com faturamento total (sem DPVAT) de R\$ 21,4 bilhões.

Para este ano, a expectativa é de que o mercado cresça, no mínimo, 15%, representando 4% no PIB. Tendo isto em vista, os palestrantes evidenciaram a importância de o corretor de seguros pessoa física acompanhar a tendência do setor e valorizar o seu negócio. Disseram que este profissional pode ampliar a carteira com novos produtos, oferecer serviços de atendimento mais sofisticados e utilizar ferramentas tecnológicas de apoio.

Regional ABCDMR recebe fórum sobre seguro de transportes



A regional ABCDMR, dirigida por Arnaldo Odlevati Jr., recebeu no dia 05 de maio o Fórum “Introdução aos Seguros de Transportes”. O evento contou com a palestra de Aníbal de Eugenio Filho, Aparecido Mendes Rocha, Carlos Suppi Zanini, João José de Paiva e José Geraldo da Silva, todos integrantes da Comissão Técnica do Sincor-SP.

Foram abordados diversos temas relacionados ao mercado de seguros de transportes, sua base técnica e a realização do gerenciamento de risco da área. O presidente da FenSeg e superintendente de Transportes da Chartis, Paulo Robson Alves, marcou presença tratando dos clausulados que norteiam esta carteira.

Mogi das Cruzes recebe Fórum Jurídico



No dia 25 de maio, foi realizado na Associação Comercial de Mogi das Cruzes o 1º Fórum Jurídico para Corretores de Seguros da região, cuja unidade do Sincor-SP é dirigida por Wilton José Nogueira.

As palestras foram conduzidas pelos advogados e membros da comissão de tributos do Sindicato, Paulo Jatene Bosisio (coordenador), Plínio Machado Rizzi e Luis Ricardo Moreira. O encontro reuniu diversas corretoras de seguros instaladas em Mogi das Cruzes e Alto do Tietê.

O fórum tem por objetivo esclarecer as dúvidas dos profissionais concernentes à legislação do setor, às responsabilidades jurídicas do corretor e aos direitos do consumidor de seguros.

parabéns, s.j. do rio preto



Foto: Cleber Fontoura / Caminhada Pela Vida reúne mais de mil pessoas e arrecada 8 toneladas de alimento

A regional do Sincor-SP em São José do Rio Preto promoveu a segunda edição do projeto “Caminhada Pela Vida – Um Passo Para a Solidariedade” no dia 03 de junho, no Centro Regional de Eventos do município. O trabalho arrecadou mais de 8 toneladas de alimentos que serão doados ao Fundo de Solidariedade de Rio Preto e contou com a participação de mais de mil pessoas.



Diretoria do Sincor-SP veste a camisa e percorre o trajeto da caminhada

Na abertura do evento, iniciado às 8h do domingo, os participantes assistiram à apresentação da Escola Viva, mantida pelo Fundo de Solidariedade da cidade. Em seguida, realizaram o aquecimento físico com um professor da academia Nova Vida, a fim de se prepararem para o trajeto de 5 quilômetros pela Avenida José Munia. A largada e chegada aconteceram no próprio Centro Regional de Eventos. Os participantes também receberam um kit com água, suco, fruta, camiseta e alguns brindes.

A caminhada, que ocorreu pela primeira vez em abril do ano passado, quando foram arrecada-

dadas 5,6 toneladas de alimentos, é um projeto idealizado pelo diretor da regional do Sincor-SP, Antonio Roberto Mantovan. “Esse é um projeto no qual eu pretendia unir os corretores de seguros a um trabalho social. Meu sonho está se realizando. Nós temos aqui a união dos nossos corretores de seguros que colaboraram para que esse evento acontecesse”, comentou Mantovan.

Também estiveram presentes os diretores regionais e a diretoria executiva do Sincor-SP, que vestiram a camisa e participaram da caminhada com toda a equipe. Segundo Mário Sérgio, “a união do pessoal daqui e a vontade de se solidarizar fizeram com que esse trabalho fosse realizado. Agora pretendemos que este evento faça parte do calendário do Sincor-SP”. O presidente destacou que a caminhada foi realizada com três objetivos: estimular a população a investir na saúde, promover a confraternização de todos os envolvidos e divulgar a categoria dos corretores de seguros.

Para realizar a caminhada, a regional contou com estes apoios: Prefeitura de São José do Rio Preto, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Guarda Municipal, Secretaria de Trânsito, Secretaria de Cultura, Secretaria do Meio Am-

S. J. do Rio Preto promove segunda edição da Caminhada Pela Vida



Foto: Cleber Fontoura / Equipe responsável pela realização do evento

biente, Fundo Social de Solidariedade de Rio Preto, Água Levis e Sociedade de Advogados Marcelo Henrique. O evento contou com o patrocínio da Centauro, HDI, IMC, Liberty, Mapfre, Marítima, Rodobens, Mitsui Sumitomo, SulAmérica, Porto Seguro e Tokio Marine.

Benefícios da caminhada para a saúde

A caminhada ao ar livre beneficia de maneira eficaz o organismo. Sua prática permite que a respiração se normalize e o pulmão exerça a sua real capacidade. Os músculos têm a oportunidade de se movimentar, obtendo fortalecimento e vigor. A circulação sanguínea se torna mais eficiente e as toxinas são eliminadas através do suor. O cérebro, oxigenado, se torna mais ativo, entre muitas outras vantagens. Em razão de todos estes benefícios, a caminhada deve ser um hábito.

Localização estratégica de Mogi das Cruzes atrai investimentos e beneficia corretores de seguros



Mogi das Cruzes é o principal polo econômico e populacional da região do Alto Tietê



Visão do Parque Centenário da Imigração Japonesa

A cidade de Mogi das Cruzes, localizada a menos de 50 quilômetros da capital e responsável por 0,7% do PIB do Estado de São Paulo, apresenta crescimento de 5% ao ano em sua economia, resultado do grande número de empresas instaladas na região e da variedade de serviços oferecidos. O PIB do município é maior do que o de países como Suriname, Guianas e o Timor Leste, dispendo de uma série de vantagens estratégicas comparativas que podem fazer da cidade um polo de atratividade para fortes investimentos.

Situada na região Leste da Grande São Paulo, Mogi das Cruzes é o principal polo econômico e populacional da região do Alto Tietê, servida por três das principais rodovias paulistas, a Ayrton Senna, a Presidente Dutra e a Rio-Santos, com fácil acesso aos portos de São Sebastião, Santos e do Aeroporto Internacional de Guarulhos. Em seu território ainda se encontram duas represas: os reservatórios de Taiapuê e do rio Jundiá.

Esse cenário faz com que Mogi das Cruzes esteja em uma posição estratégica que atrai empresas internacionais com forte interesse em fazer negócios com parceiros que lhe garantam segurança. O local ainda dispõe de áreas que possibilitam a logística e distribuição de produtos com custos mais acessíveis quando comparados aos grandes centros. Segundo o diretor regional do Sincor-SP, Wilton José Nogueira, a região está em um pujante crescimento. Por isso, ele considera importante que a indústria do seguro aproveite esta oportunidade, uma vez que as empresas locais oferecem a segurança necessária para fechar grandes negócios.

O número de indústrias que compõem a cidade passa de 890 e empregam mais de 20 mil pessoas. Neste campo, destacam-se as companhias General Motors, Gerdau e Valtra. Esta última, menos co-

nhecida, é nada menos do que a maior fabricante de tratores agrícolas do País. O setor de serviços conta com duas das maiores empresas de telemarketing do Brasil: a TIVIT e a Contractor. No comércio, existem mais de 7 mil estabelecimentos.

O município também possui uma agricultura forte, sendo o maior produtor de hortaliças, cogumelos, caqui, orquídeas e nêspers do Brasil. Integrante do Cinturão Verde de São Paulo, Mogi das Cruzes é conhecida como centro produtor de flores. É referência na produção de música barroca e possui um significativo acervo iconográfico com obras raras do século XVIII que dizem respeito aos documentos pertinentes à administração da cidade, sua vida social e política, com fotografias, plantas e certidões.

A cidade tem um notável potencial turístico com, pelo menos, cinco atrações: o Pico do Urubu (Serra do Itapeti), Parque Centenário (César de Souza), Parque Leon Feffer (Brás Cubas), Pedreira de Sabaúna e a Represa do Rio Jundiá (Taiapuê). Também possui o Expresso Turístico, um serviço ferroviário inaugurado em 2009, para levar a população aos principais pontos turísticos. Durante a viagem, monitores dão informações históricas sobre a ferrovia paulista e as estações da CPTM.

O mercado de seguros local

A região de Mogi das Cruzes conta com 751 corretores de seguros, sendo 284 pessoas físicas e 467 pessoas jurídicas. Destes, 184 são associados ao Sincor-SP (109 e 75, respectivamente). Wilton diz que, entre os aspectos positivos para o corretor no mercado local, está a possibilidade de atuar oferecendo seguros a empresas que buscam garantir a segurança de seus

produtos e estarem preparadas para fechar negócios internacionais. “Indústrias, comércios e o agronegócio estarão em destaque na próxima década, por isso o corretor pode explorar a venda de seguros de riscos diversos, transportes e automóveis”, assinalou.

O segmento de automóvel

No município de Mogi, os prêmios médios são menores do que no Estado de São Paulo (aproximadamente 94%), isto possivelmente acontece devido a uma menor frequência na quantidade de roubos. Na média, os carros expostos, com seguros, representam 0,8% do volume de todo o Estado.

A regional

Segundo Wilton, a regional de Mogi das Cruzes foi instalada com a missão de nivelar o corretor por cima, reciclando-o e formando empresários da indústria do seguro, com ética e transparência. “Nosso objetivo é harmonizar as relações com o mercado segurador para que, juntos, tenhamos rentabilidade”, destacou. Os serviços oferecidos são cursos técnicos, palestras, eventos, orientação ao segurado sobre recebimento do DPVAT, atendimento ao corretor associado a respeito dos benefícios oferecidos pelo Sincor-SP e informações relacionadas ao mercado de seguros.

A regional está localizada na rua João Cardoso de Siqueira Primo, na Vila Hélio. O contato pode ser feito presencialmente ou através dos telefones (11) 4724-8055 e 4794-5766 ou pelo e-mail mogi@sincorsp.org.br.

Perfil do diretor

O diretor regional de Mogi das Cruzes, Wilton José Nogueira, é casado com Marcia Aparecida Dias Nogueira e pai de dois jovens: o primeiro que leva seu nome, de 25 anos, e Marcelo Nogueira, de 21 anos. Advogado e corretor de seguros desde 1988, Nogueira diz que se apaixonou pelo mercado quando era securitário na Real Seguros, período em que percebeu que poderia agregar maior valor à sua carreira se tornando um corretor de seguros especializado.

Em julho de 1998 fundou sua própria corretora, a Nogueira e Valladez e, um ano depois, se tornou sócio do Sincor-SP. A empresa é focada no varejo especializado de automóveis, mas Nogueira diz que a corretora está procurando diversificar o trabalho investindo nos ramos de Vida e Previdência. “Acredito muito no associativismo. Juntos, seremos sempre muito melhores do que separados”, concluiu.

ABRANGÊNCIA E LOCALIZAÇÃO

A regional Mogi das Cruzes do Sincor-SP abrange as cidades: Mogi das Cruzes, Biritiba Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Itaquaquecetuba, Poá, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano.



Diretor regional Wilton José Nogueira, a foto da regional de Mogi das Cruzes e as funcionárias Rose Potel e Liliane Almeida

Dados Seguros (1)	Município	Estado SP	Proporção Mun/Estado
CARROS EXPOSTOS (QTDE.)	37.833	5.021.648	0,75%
PRÊMIO MÉDIO (RS)	1.064	1.126	94%
FREQUÊNCIA INCÊNDIO/ROUBO (QTDE.)	416	64.084	0,65%
FREQUÊNCIA COLISÃO (QTDE.)	2.456	329.135	0,75%

Dados Econômico-Sociais	Município	Estado SP	Proporção Mun/Estado
POPULAÇÃO (MIL) (2)	388	41.252	0,94%
PRODUTO INTERNO BRUTO (RS MILHÕES) (3)	7.712	1.084.353	0,71%
ÍNDICE DE DESENV. HUMANO (IDH) (4)	0,829 (Elevado)	0,833 (Elevado)	-

Fontes: (1): SUSEP, dados de 2010 (2): IBGE, dados de 2010 (3): IBGE, dados de 2008 (4): IBGE, dados de 2000, município; dados de 2005, estado.

ccs-sp

Perigo ocasionado pela combinação de álcool e direção é discutido no CCS-SP

O coronel Álvaro Batista Camilo participou do almoço promovido pelo Clube dos Corretores de Seguros de São Paulo (CCS-SP), no dia 12 de junho. Ele é responsável pelo acordo feito entre a Polícia Militar e o Sincor-SP para a disponibilização de informações a respeito dos altos índices de acidentes de trânsito no Estado de São Paulo. Na ocasião, Camilo alertou os corretores associados a respeito da Lei Seca e das penalidades previstas pela legislação brasileira às pessoas que consomem bebidas alcoólicas momentos antes de dirigir.

Segundo o coronel Camilo, atualmente o trânsito mata mais do que o homicídio do-

loso no Estado. “Apesar do setor de segurança pública estar mais preparado em relação há 10 anos, o trabalho de conscientização deve partir de cada cidadão, com destaque ao corretor de seguros, que oferece diariamente o seguro de automóveis aos seus clientes”, apontou.

Basicamente, o coronel discorreu sua palestra sobre as penalidades previstas em lei para pessoas que infringirem as normas. Ao encerrar, apontou que a diferença irá começar a partir de cada um, dentro de casa. “A segurança não depende apenas do governo, mas de todos nós, que permaneceremos inconformados com certas situações que presenciamos no dia a dia.



Coronel Camilo, Nilson Arello e Mário Sérgio

Sempre é possível fazer mais e melhor. É só uma questão de atitude”, concluiu.

Durante o almoço, o presidente do Sincor-SP, Mário Sérgio, se tornou o mais novo sócio do CCS-SP. Na oportunidade, o corretor Valdir Aparecido Campos também se associou à entidade. Compondo a mesa de apresentação estiveram presentes o mentor do CCS-SP, Nilson Arello Barbosa, o presidente do Sincor-SP, Mário Sérgio de Almeida Santos, o presidente da Aconsej-SP, Jorge Teixeira Barbosa e o presidente do CVG-SP, Osmar Bertacini.

Pesquisa propõe inteligência artificial para combater fraudes



As situações que envolvem fraudes acompanham o mercado mundial em todas as suas esferas. Nos EUA, esse tipo de problema no setor de seguros perde apenas para as evasões fiscais como os maiores crimes financeiros.

De acordo com a pesquisa realizada pelo coordenador de Sistemas da Seguradora Líder DPVAT, Mário Côrtes Duarte, estima-se que, para cada seguro pago nos EUA, de 10% a 15% são fraudulentos; na Suíça, de 8% a 10%; na França, de 5% a 6%. No Brasil, a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) promoveu em 2010 um estudo que constatou comportamentos tendenciosos em realizar fraudes entre 40% dos segurados, com predominância masculina.

Duarte aponta que o mercado brasileiro acaba facilitando ações fraudulentas devido à realização inadequada da regulação do sinistro e inspeção de riscos, à carência de investigação, à ausência de travas em sinistros suspeitos e às falhas nos controles internos das empresas de seguros.

Com o objetivo de oferecer um novo mecanismo para mitigar a ocorrência de fraudes no setor de seguros no País, Duarte defende a utilização de sistemas de apoio às decisões baseados em técnicas de inteligência artificial em grandes bases de dados. Seriam elas a Data Mining e as Redes Neurais. A primeira promove a varredura em grandes bancos de dados, com o objetivo de estabelecer subgrupos com pessoas que revelam padrões, tipos e comportamentos suspeitos. A segunda constitui técnicas computacionais que apresentam um modelo matemático inspirado na estrutura neural de organismos inteligentes e que adquirem conhecimento através da experiência. “Estes sistemas de apoio à decisão poderiam ser úteis ao combate à fraude, podendo trazer resultados ao negócio securitário, reduzindo o custo do seguro e garantindo uma melhor imagem do setor junto à sociedade”, explica a pesquisa.

Atos de má-fé, feitos com a intenção de enganar e prejudicar alguém através de falsos documentos, informações omitidas ou mentirosas são alguns dos recursos que prejudicam o mercado como um todo. Estima-se que estas fraudes estejam encarecendo a apólice em cerca de 25%. Isto traz consequências a todas as partes envolvidas no negócio: seguradoras, corretores e prestadores de serviços acabam perdendo oportunidades com o aumento nos preços dos produtos. Na ponta, o segurado acaba penalizado ao pagar um valor mais alto pela proteção.

Para Duarte, “o Brasil já possui ferramentas para combater as fraudes, mas podemos fazer muito mais. Contudo, a falta de mecanismos sistêmicos para ajudar neste assunto me motivou a defender esse trabalho, principalmente para trazer vantagens ao mercado de seguros”, conclui.

Aproveite as férias de julho no Sesc-SP



Uma boa dica para os associados do Sincor-SP é o fato de que poderão aproveitar as férias de julho para usufruir dos benefícios que o Sindicato oferece a eles por meio da parceria firmada com o Sesc-SP. Filiados do Sindicato e seus respectivos dependentes têm direito a participar de todos os serviços e atividades do Sesc em todo o Estado de São Paulo.

São 32 unidades que oferecem programas nas áreas de alimentação, saúde, cultura, esportes, lazer, férias, turismo social, educação ambiental, infantil e terceira idade. Os corretores de seguros estão enquadrados na categoria MIS-Matrícula de Interesse Social.

Informações para Inscrição

O valor da matrícula pode ser pago em dinheiro ou cheque de pessoa física. O custo individual é de R\$ 15 e o familiar é de R\$ 30, ambos anuais. Podem usufruir desses planos corretores pessoas físicas, sócios cotistas e funcionários das corretoras pessoas jurídicas e dependentes (filhos de até 21 anos e cônjuges).

Relação de Documentos

Para participar, basta preencher a Ficha de Matrícula e encaminhar os documentos abaixo ao departamento de Benefícios do Sincor-SP ou à regional mais próxima de você.

1. Ficha de Matrícula devidamente preenchida;
2. Foto 3x4 recente;
3. Pagamento da taxa;
4. Fotocópia simples de certidão de casamento (em caso de inclusão de cônjuge) - Foto 3x4 recente;
5. Fotocópia simples de certidão de nascimento (em caso de inclusão de filhos) - Foto 3x4 recente;
6. Fotocópia simples da guia de recolhimento do FGTS quitada, ou xérox simples da carteira de trabalho (em caso de inclusão de funcionários) das seguintes páginas: Página da foto, qualificação civil, contrato de trabalho e a página da opção do FGTS - Foto 3x4 recente.

Para mais informações ligue para (11) 3188-5017 ou mande um e-mail para beneficios@sincorsp.org.br

cooperativa de crédito**Banco Central homologa nova diretoria e conselho da Credicor-SP**

O Banco Central do Brasil (BACEN) homologou no dia 22 de maio as alterações ocorridas no Conselho de Administração e na Diretoria Executiva da Credicor-SP (Cooperativa de Crédito dos Corretores de Seguros), que aconteceu em janeiro deste ano. Confira abaixo a nova composição, que deverá durar até a posse dos novos integrantes que serão eleitos na Assembleia Geral Ordinária de 2014:

Diretoria Executiva

Diretor Presidente

Luiz Ioels

Diretor Administrativo

Alexandre Milanez Camillo

Diretora Operacional

Cássia Maria Del Pappa**Conselho de Administração**

Presidente

Luiz Ioels

Vice Presidente

Alexandre Milanez Camillo

Conselheiros

Cássia Maria Del Pappa**Orlando Filipe de Gouveia****Marcos Abarca****rc profissional****RC Profissional ainda é pouco disseminado entre os corretores**

O Sincor-SP alerta sobre a baixa adesão dos corretores de seguros na contratação do RC Profissional. Segundo o diretor regional Arnaldo Odlevati Jr., menos de 25% dos corretores do Estado de São Paulo possuem essa segurança nas suas operações. “O profissional do mercado precisa ter a consciência da importância desse seguro para dar maior tranquilidade ao consumidor e agregar ao seu negócio credibilidade”, apontou. Para o presidente Mário Sérgio é só uma questão de tempo para que este seguro seja considerado obrigatório nas operações das corretoras.

O Sincor-SP possui parceria com a ACE e a Tokio Marine para fornecer ao associado bons descontos para a contratação dessa apólice. O seguro garante o reembolso das quantias relativas a perdas financeiras decorrentes de erros e omissões observados na prestação do serviço, além de danos materiais, corporais e morais, custas judiciais, honorários locatícios, extravio, furto ou roubo de documentos de clientes e uso e conservação do imóvel.

Odlevati diz que o corretor não tem mais desculpas para não fazer a contratação. “Falamos tanto que precisamos disseminar a cultura do seguro na sociedade quando nós mesmos falhamos em dar segurança ao nosso cliente em relação às nossas operações. Precisamos dar o exemplo”, concluiu o diretor.

cultura do seguro**Programa “Educar Pra Proteger” orienta mais de 500 estudantes neste ano**

O Programa Cultura do Seguro – Educar Pra Proteger continua com sua grade de palestras nas escolas públicas e particulares de São Paulo. Neste ano foram promovidas 17 apresentações aos alunos de ensino médio das regiões de Bauru, Campinas e ABCDMR, atendendo a mais de 540 estudantes. A ação é fruto de uma parceria do Sincor-SP com o Sindseg-SP (Sindicato das Seguradoras no Estado de São Paulo). “O objetivo da iniciativa é conscientizar os jovens sobre a importância de se prevenir nos dias de hoje e, dessa forma, trabalhar com conceitos de seguros, cidadania e consumo consciente”, diz Cássia Del Pappa, diretora do programa e 1ª vice-presidente do Sincor-SP.

As entidades organizadoras selecionaram corretores de seguros devidamente habilitados e treinados para ministrar os assuntos em pauta. Para o mês de julho uma nova série de treinamentos está sendo prevista. Para estimular a assimilação do conteúdo das palestras, as entidades também oferecem um concurso de redação e vídeo em que os estudantes concorrem a diferentes prêmios. Na categoria “Redação”, o aluno deve criar um texto manuscrito sobre o tema “Como proteger a vida e o patrimônio nos dias de hoje”, considerando os assuntos abordados durante a apresentação. Os vencedores são premiados com um notebook e uma impressora.

Já na categoria “Vídeo”, os participantes devem criar um vídeo de, no máximo, 3 minutos sobre o tema “Como o jovem pode se proteger dos riscos do dia a dia?”, sendo que, os vencedores ganham um tablet. Em ambos os casos as instituições de ensino dos alunos vencedores são premiadas com troféus, um microcomputador e uma impressora.

Quando o programa foi criado, a escolha do nome foi realizada com o propósito de sintetizar que somente por meio da formação (principalmente de jovens) será propagado na sociedade o conceito de proteção propiciado pelo mercado de seguros. As palestras são pautadas nos conceitos de cidadania, seguro, segurança, planejamento, proteção, fundamento e difusão. A iniciativa trabalha com a informação do seguro como instrumento do consumo consciente e da garantia de qualidade de vida.

Auditório Leoncio de Arruda trará palestras motivacionais ao XV Conec

Os auditórios do XV Congresso dos Corretores de Seguros (Conec) apresentarão um novo conceito de transmissão de palestras. Os espaços foram intitulados considerando os nomes que antecederam Mário Sérgio na presidência do Sincor-SP, como uma maneira de homenagear os profissionais que colaboraram com o expressivo desenvolvimento recente do Sindicato. A escolha de cada ex-presidente foi realizada pelo Sincor-SP anteriormente à notícia de falecimento de Leoncio de Arruda e João Leopoldo.

O auditório Leoncio de Arruda, que disponibiliza um espaço para 2.553 pessoas, trará um viés motivacional aos participantes. O intuito é munir o corretor com ideias e conceitos que gerem inovações em sua maneira de desempenhar funções. Para isso, os palestrantes deverão manifestar afinidade com a realidade dos profissionais, sendo que todos foram orientados a dar uma conotação artística ao seu trabalho. Nesse auditório também serão realizadas a abertura e encerramento do evento, e o sorteio de 15 automóveis, transmitido simultaneamente aos outros auditórios. Nas próximas edições do JCS o leitor poderá conferir o andamento dos projetos de cada auditório do Congresso.



12/10/2012 – Sexta-feira

Waldemar Niclevicz
Palestra: A Arte de Vencer Desafios
Horário: 09 às 10h30

Escritor, fotógrafo, palestrante e profundamente ligado às montanhas e aos seus habitantes, conquistou uma das maiores montanhas do mundo.



César Frazão
Palestra: A Arte de Ser um Show em Vendas
Horário: 14 às 15h30

Possui especialização em treinamentos de vendedores para mercados competitivos na Bell South Atlanta – EUA. Autor de 11 livros de vendas, entre eles “Como formar, treinar e dirigir equipes de vendas”, eleito o melhor livro de vendas do Brasil.



Eduardo Tevah
Palestra: A Arte de Vender mais e Superar a Concorrência
Horário: 16 às 17h30

Vice-Presidente do Grupo Tevah e autor de quatro livros especializados em gestão de pessoas com mais de 200 mil exemplares vendidos.

13/10/2012 – Sábado



Vilfredo Schürman
Palestra: A Arte de trabalhar em equipe e vencer adversidades
Horário: 09 às 10h30

Após carreira de sucesso empresarial, iniciou sua vida no mar. Foram duas voltas ao mundo, mais de 30 países, quatro continentes e três oceanos.



13/10/2012 – Sábado

Christian Barbosa
Palestra: A Arte de Conseguir mais Equilíbrio e Produtividade
Horário: 11 às 12h30

É cientista de computação e maior especialista no Brasil em administração de tempo e produtividade. Facilitador do programa de empreendedores do Sebrae/ONU-Empretec e autor de quatro livros sobre o tema.



Nelma Penteado
Palestra: A Arte de Criar Relacionamentos e Bons Negócios
Horário: 14 às 15h30

Conhecida como “A Diva da Autoestima”, está entre os palestrantes mais requisitados do país. Estudiosa de programação Neurolinguística, é um fenômeno em motivação interpessoal – especialista em autoestima e relacionamentos afetivos.



Teatro Corporativo
Palestra: A Arte de Liderar “O Monge e o Executivo”
Horário: 16h às 17h30

A Peça Teatral O Monge e o Executivo é a adaptação original do livro que se tornou um dos maiores best-sellers da atualidade. O conceito inovador de liderança tem revolucionado diversas escolas e influenciado pessoas. Os conceitos apresentados são simples, mas desafiadores. Eles podem ser aplicados a qualquer nível de liderança. O Monge e o Executivo é uma peça que mudará não apenas o seu conhecimento, mas também suas atitudes, ações e comportamentos.

Sobre o presidente Leoncio de Arruda • Gestão: De 1992 a 1998 / De 2004 a 2010



Leoncio de Arruda começou a fazer parte do Sincor-SP em 1982, na gestão de Wolfgang Siebner, atuando na comissão de novos sócios. Abriu o Sindicato para visitação e começou a promover eventos. Em 1992, venceu a eleição e assumiu a presidência do Sincor-SP. Aproveitou o momento para iniciar campanha de aumento de sócios. Modernizou o Sindicato, fazendo com que operasse de forma similar a uma empresa privada. Criou delegacias regionais, o Disque Sincor-SP e implantou o programa Cultura do Seguro. Entre 1994 e 1996 adquiriu os dois primeiros conjuntos que compõem a atual sede do Sindicato, aos quais posteriormente vieram se juntar outros dois conjuntos. Entre 2000 e 2004, fez parte da Federação Mundial dos Corretores de Seguros, em Bruxelas, na Bélgica, da qual foi presidente por um ano. Na segunda gestão, foi presidente da Fenacor e da Escola Nacional de Seguros.

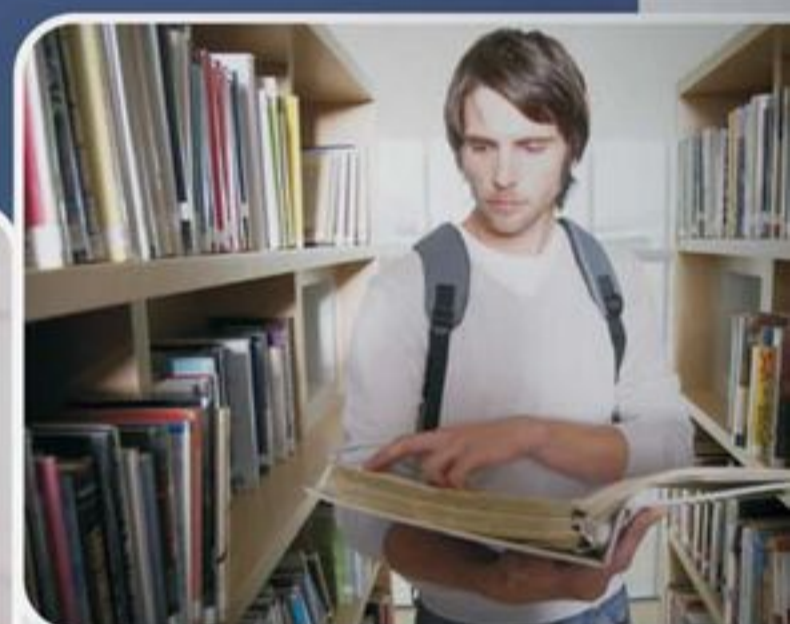
VESTIBULAR 2012/2

Graduação em Administração com linha de formação em Seguros e Previdência

INSCRIÇÕES:
ATÉ 10/7/2012

PROVAS:
15/7/2012

SUA CARREIRA EM SEGUROS COMEÇA AQUI!



Para ser bem sucedido em um dos mercados mais promissores da nossa economia é preciso ter conhecimento e se especializar.

No Curso Superior de Administração com Linha de Formação em Seguros e Previdência, você tem toda a formação de uma graduação tradicional em Administração. O diferencial são as mais de 500 horas/aula em disciplinas específicas sobre seguros e temas correlatos.

É esse diferencial que vai impulsionar sua carreira!

Matricule-se já no processo seletivo.
Porque as oportunidades estão à sua espera.
E nossa Escola, também!

INSCREVA-SE: WWW.ESNS.ORG.BR

ESNS-SP: Av. Paulista, 2.421 – 1º andar – Consolação



ESCOLA SUPERIOR NACIONAL
DE SEGUROS DE SÃO PAULO
FUNENSEG

Responsabilidade solidária

Quarta Turma - CDC. Seguro automotivo/ Oficina Credenciada/ Danos materiais e morais

A Turma, aplicando o Código de Defesa do Consumidor, decidiu que a seguradora tem responsabilidade objetiva e solidária pela qualidade dos serviços executados no automóvel do consumidor por oficina que indicou ou credenciou.

Ao fazer tal indicação, a seguradora, como fornecedora de serviços, amplia a sua responsabilidade aos consertos realizados pela oficina credenciada. Quanto aos danos morais, a Turma entendeu que o simples inadimplemento contratual, má qualidade na prestação do serviço, não gera, em regra, danos morais por caracterizar mero aborrecimento, dissabor, envolvendo controvérsia possível de surgir em qualquer relação de negócios, sendo fato comum e previsível na vida social, embora não desejável nos negócios contratados.

Precedentes citados: REsp 723.729-RJ, DJ 30/10/2006, e REsp 1.129.881-RJ, DJe 19/12/2011. REsp 827.833-MG, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 24/4/2012. (STJ - Informativo nº 0496 – período: 23 de abril a 4 de maio de 2012).

Esta coluna é elaborada com base nas dúvidas e solicitações de corretores de seguros associados ao Sincor-SP. Mande seus questionamentos para o e-mail judirico@sincorsp.org.br

susep

Pagamento de comissão no cancelamento da apólice

A Susep divulgou em seu portal no dia 05 de junho o cancelamento da regra, estabelecida em 2000, que obrigava os corretores de seguros a restituir comissão às seguradoras em casos de cancelamento ou devolução do prêmio. Análises apontaram que o texto estaria em desacordo com o ordenamento jurídico. A Procuradoria Federal junto à autarquia destacou que existem inúmeros dispositivos legais que regulam a profissão de corretor de seguros e que a resolução CNSP Nº 249/2012, que repetia, no art. 21, o dispositivo da circular 127/2000, em seu art. 19, não contemplava a regra em questão (Fonte: Susep).

Circular Susep Nº 436, de 31 de maio de 2012.

Revoga o artigo 19 da Circular Susep Nº 429, de 15 de fevereiro de 2012. O superintendente da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, na forma da alínea "b" do art. 36 do Decreto-Lei Nº 73, de 21 de novembro de 1966; da Lei no 4.594, de 29 de dezembro de 1964; da Resolução CNSP Nº 249, de 15 de fevereiro de 2012, e alterações; e considerando o que consta do Processo Susep Nº 15414.000528/2012-36, resolve:

Art. 1º Revogar o artigo 19 da Circular Susep no 429, de 15 de fevereiro de 2012.

Art. 2º Esta circular entra em vigor na data de sua publicação.

Corretor, qual a sua opinião? Envie para jcs@sincorsp.org.br



01/05/2012

EXAME.COM

Brasil Econômico

Seguradoras faturam R\$ 81,8 bilhões em 2011

O estudo sobre o desempenho das seguradoras elaborado pelo Sincor-SP ganhou amplo destaque na imprensa. O Blog do Guilherme Barros, do site da Isto É Dinheiro, deu a notícia em primeira mão. A matéria repercutiu no portal Exame.com e no jornal Brasil Econômico.

09/05/2012

EXAME.COM

Ex-Lloyd's assume presidência da Generali Seguros no Brasil

A EXAME.com deu destaque ao Ranking das Seguradoras 2011 do Sincor-SP ao noticiar a mudança na presidência da Generali Seguros. No Brasil, a Generali detém participação de 0,36% do mercado de seguros.

10/05/2012

Corretoras de seguros devem pagar 9% de CSLL

O jornal Valor Econômico destacou em nota o posicionamento do Sincor-SP a respeito do entendimento da Receita Federal de que as corretoras de seguros estão sujeitas à alíquota de 9% de CSLL. A interpretação consta da Solução de Divergência nº 4, publicada no Diário Oficial. As soluções de divergência são importantes, porque uniformizam o entendimento da Receita. Solução de consulta da Receita da 8ª Região Fiscal (São Paulo) já havia se posicionado pela cobrança dos 9%, porém a Solução da 1ª Região Fiscal (Distrito Federal) interpretava que deveria ser aplicada a alíquota de 15%. O Sincor-SP já defendia que as corretoras de seguros não se confundem com as empresas seguradoras, porque as primeiras fazem a intermediação da venda dos planos de seguros para as últimas.

24/05/2012

Jornal da Tarde

Cresce adesão a seguro que cobre pagamento

O Jornal da Tarde veiculou reportagem sobre o aumento na demanda pelo seguro prestamista. Para falar sobre o assunto, o veículo entrevistou o assessor técnico do Sincor-SP, Marcos Pummer. Diretamente relacionado ao aumento no consumo, o seguro prestamista cresceu principalmente graças às vendas do varejo. "As lojas de varejo oferecem esse seguro principalmente na venda dos produtos da linha branca (eletrodomésticos) e eletrônicos da linha marrom (som, TV, etc)", disse Pummer.

11/05/2012

Seguros pessoais podem se beneficiar da queda de juros

O site Clube Vida em Grupo São Paulo publicou matéria sobre o impacto da queda de juros na rentabilidade das seguradoras. O texto faz menção ao tradicional estudo sobre o desempenho das seguradoras elaborado pelo Sincor-SP. Para comentar o assunto, a reportagem ouviu o economista Francisco Galiza, que coordena esse estudo. Segundo ele, o mercado tem crescido historicamente em torno de 15% a 20% ao ano. No ano passado, o setor encerrou o exercício com um faturamento de R\$ 81,8 bilhões (sem VBGL e com seguro saúde), representando um crescimento de 16,5% — acima da inflação do período.

07/05/2012

Entenda como funciona a cobertura dos seguros residenciais

O site BBEL publicou matéria sobre seguros residenciais, para a qual o presidente Mário Sérgio deu entrevista. O site é dirigido ao público feminino e integra o portal UOL.

ALÉM DOS MELHORES SERVIÇOS, AGORA A YASUDA TEM PRODUTOS SOB MEDIDA PARA SEUS CLIENTES

Frator



YASUDA EMPRESARIAL

ESCRITÓRIOS & CONSULTÓRIOS

YASUDA EMPRESARIAL

BARES & RESTAURANTES

SEGURO YASUDA

CONCESSIONÁRIAS

YASUDA EMPRESARIAL

HOTÉIS & POUSADAS

Seguros empresariais com coberturas e serviços diferenciados e exclusivos para segmentos específicos.

- Pagamento em até 7 vezes sem juros
- Assistência 24 Horas completa para o seu cliente
- Contratação simplificada
- Tranquilidade garantida para você pensar mais no seu negócio

Contact Center: 08000-131516

CONFIABILIDADE E SOLIDEZ

Subsidiária da Sompo Japan Insurance Inc., uma das maiores seguradoras do mundo, a Yasuda Seguros atua há mais de 50 anos no Brasil trazendo solidez, confiabilidade e qualidade na prestação de serviços às principais empresas de diversos segmentos da economia. Conte você também com toda essa garantia de tranquilidade.



YASUDA
SEGUROS

Melhores serviços, mais seguro

EMPRESA SUBSIDIÁRIA DA
 SOMPO JAPAN

www.yasuda.com.br

Jundiaí disponibiliza curso para funcionários de corretoras



Os corretores da região de Jundiaí contaram com um curso preparatório, na unidade do Sincor-SP. A iniciativa abordou os trabalhos desempenhados por uma corretora de seguros nas áreas técnica e administrativa. O curso, que aconteceu nos dias 14 a 17 de maio, foi ministrado por Angelica Martins Valverde. A palestrante conduziu o evento com informações sobre direito do consumidor, contrato de seguro, estrutura técnica de um contrato, coberturas de um seguro e suas garantias.

S. J. do Rio Preto destaca reunião da diretoria do Sincor-SP



O Jornal Regional, em Santa Fé do Sul, município atendido pela unidade do Sincor-SP de São José do Rio Preto, noticiou no dia 18 de maio a participação do corretor de seguros Mauri Carlos de Mattos na reunião da diretoria do Sindicato. Mattos, sócio-proprietário da Extra Corretora de Seguros, instalada na cidade, comentou ao jornal que o momento da economia brasileira exige da categoria mais capacitação e informação. Na foto que ilustra a matéria, Mattos está ao lado do presidente Mário Sérgio.

Bauru capacita profissionais para melhor desempenho em vendas



A regional Bauru promoveu nos dias 25 e 26 de maio o Curso de Vendas Consultivas, promovido por Elias Spinetti Lifante. Ele é administrador de empresas, pós-graduado em Marketing, bacharel em Psicologia e especialista em Programação Neurolinguística. A iniciativa capacitou o corretor de seguros a aplicar técnicas de neurolinguística para aumentar a influência no processo comunicativo e, desta forma, obter melhores resultados nas atividades de vendas, atendimento ao cliente e relacionamento interpessoal.

Jornal da Cidade presta orientação sobre seguro DPVAT



O Jornal da Cidade Online, em Bauru, noticiou no dia 18 de abril o serviço de orientação prestado pelo Sincor-SP relacionado ao seguro DPVAT. A matéria "Pagamento do DPVAT deve ser feito junto com IPVA para evitar lacuna", explica que o condutor poderá receber informações gratuitamente no próprio Sindicato da região, bastando apenas apresentar o boletim de ocorrência do acidente e outros documentos. "Atendemos 260 pessoas no ano passado. Mas este número poderia ter sido o dobro, uma vez que muitos ainda desconhecem a gratuidade do atendimento", apontou o diretor regional do Sincor-SP, Fernando Alvarez, durante a reportagem.

Jundiaí promove ação social em parceria com a Bradesco



A unidade do Sincor-SP em Jundiaí, dirigida por Simone Cristina Favaro Martins, promoveu um café da manhã para 28 crianças, entre 0 e 16 anos, na Casa Transitória Menino Jesus em Várzea Paulista, para entregar alimentos e roupas. A Bradesco Seguros realizou a arrecadação dos materiais doados junto aos corretores da região de Jundiaí. O trabalho recebeu o nome de Campanha da Solidariedade.

Encor atualiza o corretor



No dia 24 de maio, a regional de Jundiaí, dirigida por Simone Cristina Favaro Martins, reuniu os corretores para atualizá-los sobre o mercado de seguros local e sua situação em todo o País. Também foram reforçadas as divulgações a respeito do PECS e do Conec 2012. O evento aconteceu no restaurante Brunholi.

Ribeirão Preto informa recentes ações do Sincor-SP



No dia 24 de abril, a regional Ribeirão Preto, dirigida por Vicente Oliveira Tozzo, reuniu os corretores para informar as ações promovidas pelo Sincor-SP para a defesa da categoria. O almoço aconteceu na Churrascaria Picanha Fatiada Grill e contou com a presença do 2º secretário Carlos Rapozo.

Foram esclarecidas as dúvidas dos profissionais relacionadas ao cadastramento dos corretores e à mudança no custo de emissão da apólice. Também foi divulgado o XV Conec e o projeto Currículo Seguro.

Araçatuba alerta sobre cooperativas de seguros



No dia 23 de maio a regional de Araçatuba, dirigida por Jose Antonio Veschi, alertou os corretores a respeito das cooperativas de seguros, que realizam um trabalho ilegal devendo ser denunciado ao Ministério Público. No evento ainda foi ministrada uma palestra sobre tributação na corretagem de seguros. Os corretores também foram informados a respeito do XV Conec, do

Guia dos Corretores de Seguros e do PECS 2012.

Franca atualiza corretores regionais



A regional de Franca realizou no dia 17 de maio o Encontro dos Corretores de Seguros (Encor) para atualizar os profissionais a respeito das pautas discutidas durante a reunião da diretoria do Sincor-SP, promovida no dia 11. O Encontro foi comandado por Paulo Batista de Alcântara, que

discorreu sobre a suspensão da verba destinada ao Sindicato para prestar atendimento à população em relação ao Seguro DPVAT, a regulamentação do microsseguro e a venda de seguros online.

Piracicaba promove Encor no Central Park Hotel



A regional de Piracicaba promoveu no dia 25 de maio o Encontro com os Corretores de Seguros (Encor) para falar sobre as mudanças que o mercado sofreu nos últimos meses. O evento aconteceu no Central Park Hotel e foi conduzido pelo diretor Carlos Alberto Caporalli, que aproveitou a presença dos profissionais para informá-los sobre as ações

do Sincor-SP em defesa da categoria e os trabalhos que estão sendo feitos para a capacitação dos corretores.

Caporalli adiantou que a regional receberia em junho o Fórum Jurídico e encerrou com a apresentação de um vídeo institucional do presidente Mário Sérgio falando sobre as recentes publicações do Sindicato (Guia dos Corretores de Seguros e o Ranking das Seguradoras) e a importância de todos responderem a nova edição do PECS.

Região oferece curso de administração



A regional de Piracicaba, dirigida por Carlos Alberto Caporalli, promoveu o curso "Administre a corretora de forma eficaz e lucrativa", ministrado por Andresa Publiesi, psicóloga e pós-graduada em Psicodrama. A docente abordou as estatísticas do mercado

segurador, explicou as qualidades indispensáveis para um bom líder, destacou as questões administrativas e financeiras que envolvem o trabalho de uma corretora, a importância do marketing para boas vendas e como gerenciar o relacionamento com o cliente.



CREDICOR-SP

06 anos de dedicação e trabalho em prol do Corretor de Seguros.

A SICOOB CREDICOR-SP está completando 06 anos de existência. Agradecemos a todos os cotistas pela confiança e seu trabalho diário na construção de uma instituição financeira cada vez mais forte.

Ajude-nos a crescer ainda mais, traga seus colegas corretores de seguros para desfrutar das vantagens que você só encontra aqui.

PARABÉNS PARA TODOS NÓS.

(11) 3188-5080/ 5071/ 5072

SICOOB CREDICOR-SP
Cooperativa de Crédito

COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS CORRETORES DE SEGUROS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Você está preparado para a contratação de novos colaboradores?



Andresa Pugliesi

Psicóloga e Proprietária da ASSP Consultoria em Seguros e Treinamentos

Hoje em dia muito se fala que os colaboradores são - ou deveriam ser - a "cara" do dono da empresa. Será? Você, que hoje deve estar contratando, talvez seja da Geração Baby Boomers, nascidos entre 1943 e 1960. As pessoas dessa geração costumam ser contestadoras, liberais e espiritualizadas. A diversão compreende os Festivais de Música, a trilha sonora dos Beatles e do Bob Dylan.

No mundo corporativo atual, três novas gerações estão nos rodeando e precisamos estar preparados para recebê-las em nossas empresas.

Geração X: Nascidos entre 1961 e 1981. Principais características: popular, pouco idealista e competitivo. A música que marca essa geração é a do cantor Michael Jackson. No videogame destaca-se o Atari e a crença principal é ter dinheiro. Costuma também respeitar hierarquias e se dedicar ao trabalho. Tem como lema "viver para trabalhar". Possui relação mais complicada com computadores e aparelhos eletrônicos e dificuldade de interação com as gerações anteriores. Palavras-chaves: Coletividade e Cultura.

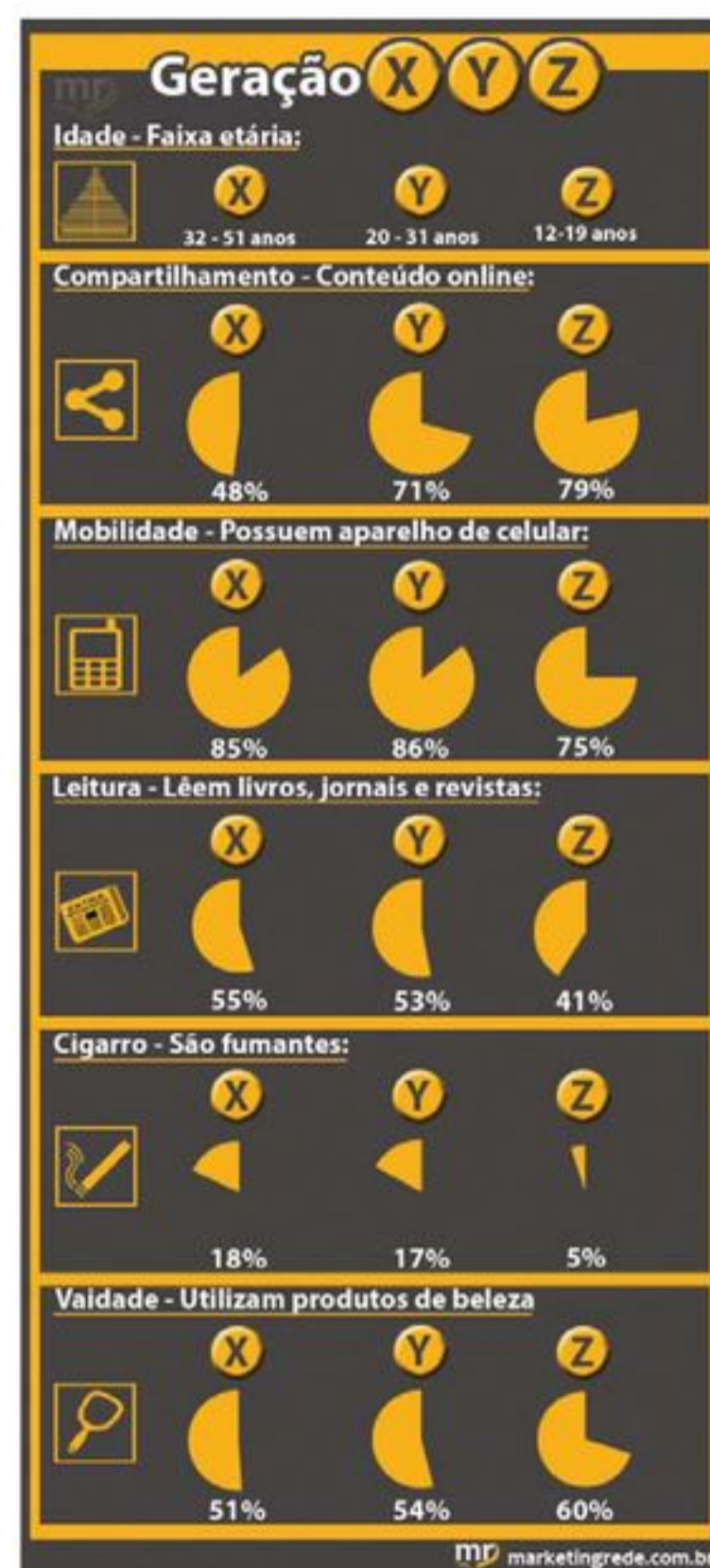
Geração Y: Nascidos entre 1982 e 2000. Principais características: rodeado de tecnologia, esperançoso, engajado e indeciso. A música que marca essa geração é a da cantora Lady Gaga. Diversão costuma ser a Internet e a crença é estar nas redes sociais, prin-

cipalmente Facebook e Twitter. Buscam prazer no trabalho e querem que as coisas aconteçam rapidamente. Têm como lema "trabalhar para viver" e são ansiosos para liderar pessoas. Abrem suas ideias ao mercado e questionam hierarquias tradicionais. Não são fiéis a marcas. Palavras-chaves: Tecnologia e Velocidade.

Geração Z: Nascidos a partir de 2001. Principais características: ansioso, ágil e multitarefa. A música que marca essa geração é a do cantor Justin Bieber. A diversão principal são os games. A crença continua sendo o Facebook e o Twitter, que começam a competir com o mais novo recurso Instagram (até aparecer o mais recente). Vive intensamente a explosão das redes sociais e compartilhamento de ideias, gostos e produtos. Aprende muito rápido, mas tem dificuldade de concentração. Acredita que o empreendedorismo é uma profissão de risco, mas que é a que traz maior índice de satisfação pessoal quando se fala em trabalho e profissão. Gosta de inovação e, assim como a Geração Y, questiona hierarquias tradicionais. Palavras-chaves: Vaidade e Flexibilidade.

A questão de toda essa sopa de letrinhas é: como lidar com cada uma dessas gerações? Seus rótulos e características realmente refletem no nosso dia a dia. Hoje não temos mais planos de carreira, os novos profissionais costumam chegar na empresa e depois de algumas semanas lançam perguntas como: "Quanto funcionários terá minha equipe?" ou "Só trabalho nessa empresa se ela tiver preocupação com a preservação ambiental" ou até mesmo "Vou ter que fazer cadastro e arquivos?".

Para lidar com as diferenças em ambientes de trabalho é bom lembrar que cada grupo tem seu perfil (junto com pontos positivos e negativos). Isto pode ser uma boa saída para equilibrar os relacionamentos e ajudar a integrar as pessoas e facilitar o convívio de todos.



estante



DE HERDEIRO PARA HERDEIRO COMO SE PREPARAR PARA PERPETUAR E AMPLIAR OS NEGÓCIOS DE SUA FAMÍLIA

"O herdeiro é peça-chave para atingir êxito na perenidade de uma empresa", é o que defende os herdeiros e autores do livro "De Herdeiro para Herdeiro", Cassio Beldi, Henrique Nigro, Paulo Kinoshita e Pedro Zanni. A obra, publicada pela Editora Gente, busca ajudar os herdeiros das empresas a assumir os negócios e a ampliar o valor do legado de sua família.

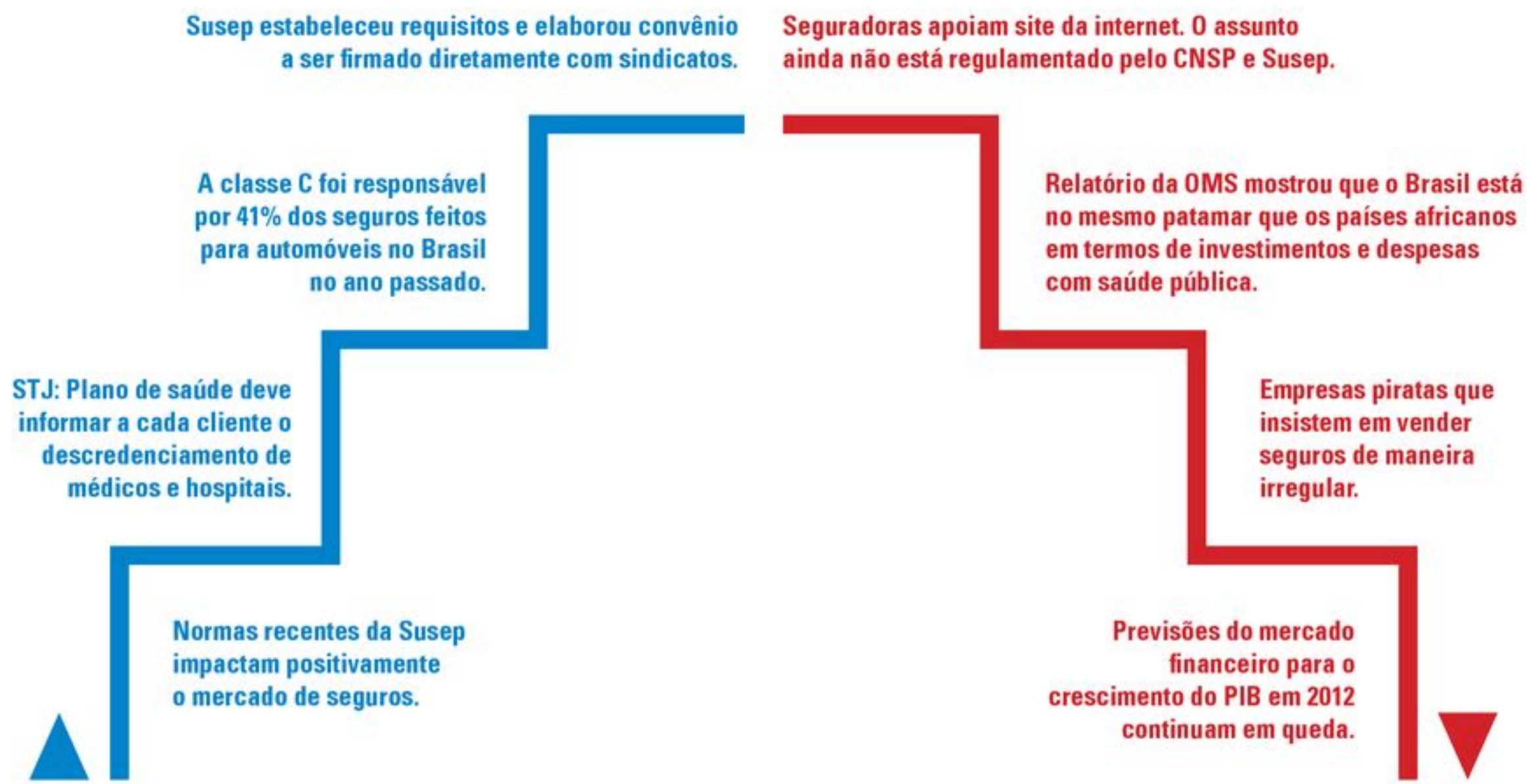
De acordo com o Boston College Social Welfare, mencionado no livro, dados atuais revelam que, até o ano de 2052, cerca de 15 trilhões de dólares mudarão das mãos dos empreendedores que construíram fortunas para seus descendentes. Com o objetivo de alertar os herdeiros acerca da importância de assumirem, de forma efetiva, seus papéis no processo

e também orientar todos os envolvidos no ambiente de uma empresa familiar, o grupo de amigos e herdeiros de segunda, terceira e quarta geração realizou um trabalho de vasta pesquisa de campo.

Os autores dividiram a obra em quatro perspectivas: Sucessão empresarial, considerando seus participantes, o planejamento na gestão e seus tabus; Sucessão patrimonial, reunindo temas como gestão, capacitação de acionistas, transferência do patrimônio, impostos e o direito; Governança familiar, abrangendo questões relativas aos conselhos, acordos e código de ética; e, Plano pessoal, incluindo a realização pessoal e profissional do herdeiro.

Este livro está à disposição de associados do Sincor-SP. A biblioteca fica na sede do Sindicato, mas corretores de outras cidades podem solicitar empréstimos pelo envio para suas regionais – tel. (11) 3188-5044/ e-mail biblioteca@sincorsp.org.br. Horário de Atendimento: 2ª a 6ª feira, das 08h30 às 12h e das 14h às 17h30.

escada acima /escada abaixo



Bate - pronto.

HDI
Seguros
É de bate-pronto.

HDI Bate-Pronto. Um centro de atendimento que libera em minutos o conserto do seu carro. Com a HDI Seguros você economiza até tempo.

Consulte seu corretor.

www.hdi.com.br

Processo Susep: 15414.001197/2004-41. O registro deste plano na Susep não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

Bradesco marca presença em reunião regional do Sindicato



A Bradesco Vida e Previdência participou da reunião da diretoria regional do Sincor-SP promovida no dia 02 junho, em São José do Rio Preto. A seguradora pretende participar do Encontro dos Corretores de Seguros do Sindicato

organizado pelas 28 regionais da entidade, para apresentar produtos vantajosos à categoria. No momento, executivos do departamento de Produtos da Bradesco apresentaram o ABS Total Premiável, um seguro que abrange a faixa etária de 14 a 70 anos.

Disque Sincor-SP inicia projeto e se reúne com seguradoras

No dia 16 de maio, o departamento Disque Sincor-SP iniciou o projeto de realizar reuniões mensais com as seguradoras para expor suas metodologias de trabalho e objetivos como uma maneira de manter a reciprocidade nas relações entre as partes, para benefício da categoria.

American Life conversa sobre Seguro para Rodeio



No primeiro encontro (16), a American Life Seguros esteve presente tratando de questionamentos em relação ao Seguro para Rodeio, que estava gerando dúvidas aos corretores de seguros.

A reunião foi conduzida pelo 1º secretário do Sincor-SP, Carlos Alberto Pelais e pelos membros do Disque Sincor-SP. Representando a seguradora estiveram presentes Renê Bonavita, Francisco de Assis Fernandes e Luiz Francisco Vieira.

Marítima aceita sugestão do Disque Sincor-SP sobre Seguro Condomínio

Também foi promovida na sede do Sincor-SP uma reunião com a Marítima Seguros no dia 23 de maio, quando foi abordada a questão da cláusula de depreciação nas condições das apólices do Seguro Condomínio.

Após conversa com o Disque Sincor-SP, a seguradora reavaliou os critérios e decidiu modificar os percentuais que vinha aplicando, visando dirimir as controvérsias que foram apresentadas pelos corretores, criando uma condição razoável para a aplicação da cláusula de depreciação. A reunião contou com os representantes da seguradora Wilson Lima e Cláudio Saba.



Coordenador do Sincor-SP participa de programa de rádio

O coordenador da Comissão Jurídica do Sincor-SP, Dr. Paulo Jatene Bosisio, participou do programa de rádio "A grande jornada pelo mundo do seguro" (FM 102,5), apresentado por Pedro Barbato Filho, no dia 28 de maio. Bosisio divulgou o trabalho da Comissão, do departamento Jurídico do Sindicato e comentou sobre os trabalhos que o Sincor-SP promove para qualificar o corretor de seguros e gerar crescimento para o mercado.

Sindseg-SP aborda ações de combate ao crime organizado



O Sindicato das Seguradoras, Previdência e Capitalização do Estado de São Paulo (Sindseg-SP) promoveu almoço no dia 25 de abril com a Secretaria de Segurança Pública do Estado para divulgar ações do órgão público no combate ao crime organizado.

O evento foi conduzido pelo presidente do Sindseg-SP, Mauro Batista e abordado pelo secretário-adjunto da Secretaria, Jair Burgui Manzano, que destacou a importância do trabalho e a necessidade de que os segmentos econômico, social e de segurança pública trabalhem juntos para garantir a proteção de cada cidadão brasileiro. Marcaram presença também os representantes do Sincor-SP Carlos Alberto Pelais, Orlando Filipe de Oliveira e Fernando Simões.

Zurich Seguros anuncia novo CEO em Seguros Gerais



A Zurich Brasil Seguros anunciou Hyung Mo Sung como seu novo CEO em Seguros Gerais. Para parabenizar o executivo, o presidente Mário Sérgio enviou um e-mail representando o Sincor-SP

desejando um intenso trabalho que o possibilite alcançar seus objetivos. "Certamente sua experiência no setor acarretará muito para o crescimento do mercado de seguros, que tende a crescer mais e mais", dizia a correspondência.

Sindicond alerta sobre procedimentos de administradoras de condomínio



O Sindicato dos Condomínios de Prédios e Edifícios Comerciais do Estado de São Paulo fez um alerta sobre a possibilidade de administradoras de condomínio estarem prejudicando a classe dos corretores de seguros ao canalizar o fechamento do

seguro de acordo com as seguradoras de seu interesse. De acordo com Alvaro Dabus, da AD Corretora de Seguros, para não ser prejudicado, o corretor precisa estabelecer o contato com os síndicos dos condomínios e esclarecer a importância de que a definição do fechamento do negócio seja do próprio síndico. "Isso deve ser feito, pois a responsabilidade sobre a falha na contratação dessa apólice é passível de sanções legais, inclusive no âmbito criminal", destacou Dabus.

dados econômicos

agenda

Indicadores Estatísticos

	MAI 11	JUN 11	JUL 11	AGO 11	SET 11	OUT 11	NOV 11	DEZ 11
IGP-M	0.43%	-0.18%	-0.12%	0.44%	0.65%	0.53%	0.50%	-0.12%
TR mensal	0.1570%	0.1114%	0.1229%	0.2076%	0.1003%	0.0620%	0.0645%	0.0937%
Poupança Mensal	0.6578%	0.6120%	0.6235%	0.7086%	0.6008%	0.5623%	0.5648%	0.5942%
Dólar Venda Final do Mês (R\$)	1.5799	1.5611	1.5563	1.5872	1.8544	1.6885	1.8109	1.8758
Receita Brasil Seguros (1)	4.952	5.136	4.997	5.409	5.231	5.265	5.082	5.596
Receita SP Seguros (1)	2.408	2.467	2.555	2.587	2.470	2.536	2.418	2.818
Receita Brasil Auto (2)	2.090	2.024	2.064	2.232	2.071	1.951	1.949	2.290
Receita SP Auto (2)	0.838	0.789	0.833	0.887	0.841	0.804	0.852	1.034
Auto Veículos Produção (3)	303.5	295.6	307.2	325.3	261.2	265.6	274.5	262
Auto Veículos Licenciados (4)	318.5	304.3	306.2	327.6	311.6	280.6	321.6	348.4
INCC - FGV (5)	2.94%	0.37%	0.45%	0.13%	0.14%	0.23%	0.72%	0.11%

	ANO 11	JAN 12	FEV 12	MAR 12	ABR 12	MAI 12	ANO 12
IGP-M	5.10%	0.25%	-0.06%	0.43%	0.85%		1.48%
TR mensal	1.21%	0.0864%	0.0000%	0.1068%	0.0227%	0.0468%	0.26%
Poupança Mensal	7.45%	0.5868%	0.5000%	0.6073%	0.5228%	0.5470%	2.79%
Dólar Venda Final do Mês (R\$)	12.86%	1.7391	1.7092	1.8221	1.8918		0.85%
Receita Brasil Seguros (1)	61.306	5.758	4.880	5.738	5.294		21.670
Receita SP Seguros (1)	29.769	3.120	2.438	2.683	5.295		13.536
Receita Brasil Auto (2)	24.646	2.326	1.974	2.341	2.126		8.767
Receita SP Auto (2)	10.087	1.100	0.819	0.947	0.828		3.694
Auto Veículos Produção (3)	3.452.3	211.8	217.8	308.5	260.8		998.9
Auto Veículos Licenciados (4)	3.633.2	268.3	249.5	300.6	257.9		1.076.3
INCC - FGV (5)	7.48%	0.89%	0.30%	0.51%	0.75%		2.47%

Fonte e Critérios: (1) Receita Mensal (sem VGBL e sem Saúde) (R\$ bilhões). Fonte: Susep (2) Receita Mensal (com DPVAT) (R\$ bilhões). Fonte: Susep (3) Unidades Mil. Fonte: Anfavea (4) Unidades Mil. Fonte: Renavam (5) INCC - Índice Nacional da Construção Civil, FGV (6) Unidades: Bilhões de Toneladas x km. Fonte: Confederação Nacional dos Transportes/USP

INSS | Contribuições Previdenciárias

1. SEGURADO EMPREGADO, EMPREGADO DOMÉSTICO E TRABALHADOR AVULSO

Salário de contribuição (R\$)	Alíquota (%)
até 1.174,86	8
de 1.174,87 até 1.958,10	9
de 1.958,11 até 3.916,20	11

2. SEGURADO EMPREGADO DOMÉSTICO (TABELA PARA ORIENTAÇÃO DO EMPREGADOR DOMÉSTICO)

Salário de contribuição (R\$)	Alíquota (%):	Empregado	Empregador	Total
até 1.174,86		8	12	20
de 1.174,87 até 1.958,10		9	12	21
de 1.958,11 até 3.916,20		11	12	23

3. SEGURADO CONTRIBUINTE INDIVIDUAL E FACULTATIVO

A contribuição dos segurados, contribuintes individual e facultativo, a partir de 1º de abril de 2003, é calculada com base na remuneração recebida durante o mês.

4. SALÁRIO FAMÍLIA

Remuneração (R\$)	Valor (R\$)	Período	Valor (R\$)
Até 608,80	31,22	Janeiro/12 Lei 12.382/11	
De 608,81 até 915,05	22,00	e Decreto 7.655/11	622,00
Acima de 915,05	Ñ tem direito	Vigente até Dezembro de 2011	545,00

5. SALÁRIO MÍNIMO FEDERAL

IR | FONTE E CARNÊ LEÃO

Base de cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Parcelas a deduzir (R\$)
até 1.637,11	-	-
de 1.637,11 até 2.453,50	7,5	122,78
de 2.453,51 até 3.271,38	15	306,80
de 3.271,39 até 4.087,65	22,5	552,15
acima de 4.087,65	27,5	756,53

Deduções Admitidas: a) Por dependente, o valor de R\$164,56 por mês; b) Parcela isenta de rendimentos provenientes de aposentadoria e pensão, até o valor de R\$ 1.637,11 por mês, a partir do mês que o contribuinte completou 65 anos de idade; c) As importâncias pagas em dinheiro, a título de alimentos ou pensões, em cumprimento do acordo ou decisão judicial, inclusive a prestação de alimentos provisionais; d) As contribuições para a Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios; e) As contribuições às entidades de previdência privada domiciliadas no País, cujo ônus tenha sido do contribuinte, destinadas a custear benefícios, complementares assemelhados aos da Previdência Social, no caso de trabalhador com vínculo empregatício, de administradores, aposentados e pensionistas.



JULHO 2012

Data	Curso	Docente
2 a 5 19h às 22h	Palestra: Neurolinguística aplicada em vendas Local: Sede	Márcia Oliveira
2 a 5 19h às 22h	Palestra: Técnico de Automóvel RCF-V, APP e DPVAT Local: ABCDMR	Angélica Valverde
5 19h às 22h	Palestra: Melhore sua carteira de seguros, gerenciando os riscos do segurado Local: Mogi das Cruzes	Gilberto Tadiello
11 19h às 22h	Palestra: Tributação na Corretagem de Seguros Local: Osasco	Wilson Bezutte
10 a 13 19h às 22h	Palestra: Preparatório para Funcionários de uma Corretora de Seguros Local: Jundiaí	Angélica Valverde
10 14h às 18h	Palestra: Fórum Técnico de Transportes Local: Santos	Comissão de Transportes
13 18h às 22h	Palestra: Como conquistar e manter clientes Local: Assis	Elias Lifante
14 9h às 18h	Palestra: Como conquistar e manter clientes Local: Assis	Elias Lifante
16 a 19 19h às 22h	Palestra: Trabalho em Equipe: os Bastidores do Sucesso Local: Sede	Emília Guan
16 a 19 19h às 22h	Palestra: Preparatório para Funcionários de uma Corretora de Seguros Local: Guarulhos	Angélica Valverde
16 a 19 19h às 22h	Palestra: A Marca Você S/A Local: Campinas	Márcia Oliveira e Elias Lifante
19 14h às 18h	Palestra: Fórum para Corretor de Seguros Empresário – Números & Responsabilidades Local: Sede	Comissão Perfil do Corretor Moderno
23 a 26 19h às 22h	Palestra: Atualização e Reciclagem Gramatical Local: Sede	Suely Marassi de Aguiar
23 a 26 19h às 22h	Palestra: Análise de Sinistro de Automóvel Local: Sul	Angélica Valverde
25 19h às 22h	Palestra: Como Falar em Público - Sucesso Pessoal e Profissional Local: Osasco	Elias Lifante
26 14h às 18h	Palestra: Fórum Jurídico para o Corretor de Seguros Local: S. J. da Boa Vista	Comissão Jurídica
27 18h às 22h	Palestra: A Marca Você S/A Local: Bauru	Elias Lifante
28 9h às 18h	Palestra: A Marca Você S/A Local: Bauru	Elias Lifante
30 a 2/8 19h às 22h	Palestra: Administre a Corretora de Forma Eficaz e Lucrativa Local: Sede	Andresa Pugliesi
30 a 2/8 19h às 22h	Palestra: Técnico de Automóvel RCF-V, APP e DPVAT Local: Norte	Angélica Valverde



artigo

Cliente oculto, amigo declarado



Marcos Farber

Sócio da MKT Services, formado em Administração de Empresas pela PUC-SP e pós-graduado em Marketing pela ESPM-SP.



Ricardo Nano

Sócio da MKT Service, formado em Geografia e Economia pela USP, com especialização em Marketing pela Universidade de Turim, na Itália.

Novidade no Brasil, a figura do “cliente oculto” (ou cliente misterioso) já faz parte do universo corporativo em várias partes do mundo, principalmente nos mercados mais preocupados com a qualidade do atendimento ao cliente. Como exemplo, podemos citar os Estados Unidos, onde ele existe desde a década de 1930.

Talvez por isso, no País, muita empresa ainda não entendeu a importância que tem enxergar o próprio negócio com a visão do cliente. Isso somente é possível se o gestor se passar por um cliente - tarefa praticamente impossível, uma vez que o juízo de valor estará presente em toda relação que envolve a própria atividade da pessoa.

Existem várias formas de se medir o custo de fidelização de um cliente. Apesar das variantes de resultados, em um ponto todas são unânimes: o custo de captação de um cliente é muito superior à sua manutenção.

Por que, então, se investe tão pouco na manutenção da base de clientes? Por que não canalizar mais recursos para diminuição do churning, a tão temida perda de clientes? Foi para responder a estas questões que se instituiu a figura do “cliente oculto”, um profissional treinado para avaliar os produtos ou serviços prestados por uma empresa em seu segmento de mercado.

Diferentemente do que alguns imaginam seu papel não é puramente investigativo, nem visa descobrir falhas de procedimento com o intuito de punir os funcionários e colaboradores que têm contato com o público. Seu escopo principal é preventivo, isto é, se antecipa a possíveis imperfeições de atendimento com o objetivo de melhorar cada vez mais os produtos e serviços. Assim, o cliente em particular e o público em geral podem perceber a melhoria contínua e a preocupação da empresa com a qualidade, tornando sadia uma relação que, antes, poderia se tornar conflituosa.

Tampouco é um trabalho fácil e prazeroso, pois se trata de uma metodologia que deve ser seguida à risca, visando resultados altamente objetivos, uma vez que a subjetividade neste caso não possibilita medições que possam trazer benefícios tangíveis. Os serviços de “cliente oculto” constituem uma importante ferramenta para o segmento segurador, devido ao importante papel social do setor, que é composto por profissionais que não podem falhar e que são solicitados nos momentos mais importantes da vida do segurado.

O trabalho de cliente oculto consiste na visita de uma pessoa ao estabelecimento devidamente treinada e habilitada para este fim, com perfil econômico e social compatível com o ramo de atividade desenvolvida pela empresa contratante. Com discrição absoluta, a mesma irá avaliar os serviços oferecidos sempre se baseando num relatório de visita com pontos importantes e particulares a serem verificados. Após a visita, os clientes ocultos retornam com estas informações que serão tabuladas e apresentadas para a empresa contratante. A partir disto serão tomadas medidas em conjunto, tais como treinamento, bonificação de colaboradores, entre outras.

As empresas que atuam com esta ferramenta inovadora de marketing fazem parte de uma Associação Mundial chamada de MSPA (Mystery Shopping Provider Association), que se reúne anualmente para discutir cases e formas diferenciadas para abordagem, além de novas tecnologias para o trabalho em campo.

O ESPAÇO É TODO SEU

Seja um Talento de Seguros 2012

Já está no ar a Campanha
Talento de Seguros 2012
O ESPAÇO É TODO SEU.

Use todo o seu talento para
superar os desafios e conquistar os
melhores resultados nessa jornada
rumo ao sucesso. Participe!

Confira o regulamento
no Site 100% Corretor
e no Site Assessorias, em
bradescoseguros.com.br



Baixe um leitor de QR Code em
seu celular, aproxime o telefone
do código ao lado e conheça o
regulamento da Campanha.



Baixe o aplicativo.



APLICATIVO CLUB MAPFRE. TODOS OS BENEFÍCIOS DO SEU SEGURO MAPFRE AUTO AGORA NO SEU CELULAR.

A MAPFRE traz mais um benefício para o segurado: aplicativo CLUB MAPFRE. Com ele, o segurado encontra todos os parceiros que oferecem descontos e vantagens exclusivas, serviços disponíveis, além de poder buscar por hospitais, postos de combustíveis, borracharias, farmácias, lava-rápidos e muito mais. E com a função Click to Call, a Assistência 24 horas MAPFRE está a apenas um clique de distância, de forma rápida e prática.



Informe seus clientes sobre mais este benefício do CLUB MAPFRE grátis na Apple Store.

www.mapfre.com.br

ACRÍCOLA ALUGUEL RESIDENCIAL VIDA EMPRESARIAL
 GARANTIA ESTENDIDA CELULAR CELULAR CELULAR
 RESIDENCIAL AUTOMÓVEL MOTO CAMINHÃO AUTOMÓVEL RESIDENCIAL
 CELULAR ALUGUEL IMOBILIÁRIO VIDA EMPRESARIAL MOTO
 CAMINHÃO VIDA CELULAR GARANTIA ESTENDIDA AERONÁUTICO
 MOTO AGRÍCOLA RESIDENCIAL EMPRESARIAL



MAPFRE
SEGUROS

Pessoas que cuidam de pessoas.