

Porto Press

Março 2019 | 393

www.portoseguro.com.br/corretor



**PORTO
SEGURO**



NOVIDADES NO APLICATIVO CORRETOR ONLINE

ACOMPANHE SEUS NEGÓCIOS
NA PALMA DA MÃO.

+ pág. 6

PRODUTOS

Cartão de Crédito ajuda a administrar o negócio.

+ pág. 4

NEGÓCIOS

O novo relacionamento entre cliente e consórcio.

+ pág. 5

SEGURO

Especialista tira dúvidas sobre saúde por telefone.

+ pág. 10

SUMÁRIO

2 **NOTA**
Informe-se sobre as novidades da Porto Seguro.

PRODUTOS
Cartão de Crédito ajuda a administrar o negócio



5 **NEGÓCIOS**
Porto Seguro Consórcio inova em relacionamento com o cliente

CAPA
Novidades no aplicativo Corretor Online. Feche negócios de onde estiver



8 **FALA CORRETOR**
Mercado de seguro saúde para pets tem espaço para crescer

SEGURO
Especialista tira dúvidas sobre saúde por telefone



NOTA

CAMPANHA DE\$AFIO 500 PREMIA NEGÓCIOS COM PORTO SEGURO RESIDÊNCIA

Entre 4 de fevereiro e 30 de abril, seguros novos e renovações do Porto Seguro Residência somam pontos que podem ser trocados por comissões extras pelos Corretores na campanha DE\$AFIO 500. A cada 500 pontos, o Corretor recebe R\$ 375. As renovações de qualquer seguro residencial somam 25 pontos; seguros novos do Residência Habitual ou do Veraneio, com prêmio mínimo de R\$ 250, equivalem a 50 pontos; e novas apólices do Residência Premium, com prêmio mínimo de R\$ 600, somam 100 pontos cada. Ao fim da campanha, os cinco maiores pontuadores de cada uma das seis regiões serão premiados com até R\$ 20 mil, sendo: R\$ 6 mil para o 5º colocado; R\$ 8 mil para o 4º colocado; R\$ 10 mil para o 3º colocado; R\$ 15 mil para o 2º colocado; e R\$ 20 mil para o 1º colocado. O seguro residencial da Porto Seguro tem mais de 15 coberturas diferentes para cada perfil de cliente. O Corretor pode encontrar clientes em potencial no Corretor Online, na seção "Oportunidade de Vendas" ou fechar negócios de forma on-line em seu site ou perfil nas redes sociais utilizando o link para comercialização do produto que também fica disponível no portal. Acesse o Corretor Online, em Gestão e Marketing > Campanhas e Marketing > Campanhas e conheça mais sobre a campanha DE\$AFIO 500.

Imagem: Divulgação



ERRAMOS: Na edição 391 do Porto Press, na coluna Fala Corretor, o nome de uma das corretoras participantes da entrevista foi escrito incorretamente. O certo é GF Almeida Corretora de Seguros e não GS Almeida, como informado na matéria. E o e-mail correto do Guilherme de Almeida Filho, que responde pela corretora, é gui@gfalmeidaseguros.com.br.

NOTAS

APROVAÇÃO DE SEGURO FIANÇA PARA ALUGUEL RESIDENCIAL AGORA É IMEDIATA NA PORTO SEGURO

Imagem: Cecília Arcus



A aprovação para a contratação do Porto Seguro Aluguel Residencial, que antes levava até três horas, agora é imediata. Além disso, não é necessária a comprovação de renda nem a apresentação de documentos, o que agiliza e desburocratiza o processo. "Com as mudanças, já disponíveis no Corretor Online, buscamos oferecer vantagens para todos os envolvidos na locação. O proprietário e a imobiliária ganham em agilidade, o Corretor tem mais tempo para fechar novos negócios e os inquilinos, que agora contam com um processo mais ágil, podem se interessar mais pelo seguro fiança do que por recorrer a um fiador", explica Luiz Henrique, superintendente de Riscos Financeiros da Porto Seguro. Segundo ele, a média de 180 mil orçamentos de seguro residencial feitos pelos Corretores em 2018 deve dobrar neste ano.

SISTEMA PERMITE AO CORRETOR MONITORAR AVERBAÇÕES DE TRANSPORTE DE CARGA

O Corretor pode acompanhar, a distância, as averbações feitas pelos clientes do ramo de transporte de cargas junto ao Porto Seguro Transportes. O sistema de averbação do produto disponibiliza esse monitoramento por meio de relatórios gerenciais das comunicações de embarque. Em plataforma web, ele pode ser acessado em qualquer navegador pelo site www.averbeporto.com.br, com integração totalmente automatizada para envio de documentos fiscais eletrônicos, o que simplifica o processo de averbação. Para obter login e senha, basta entrar em contato com a Central de Atendimento Porto Seguro Transportes, pelo telefone (11) 3366 3380, opção 4, de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30, ou pelo e-mail averbacao.transportes@portoseguro.com.br.



Imagem: Martin Barraud

PRODUTOS

CARTÃO DE CRÉDITO PORTO SEGURO EMPRESARIAL MASTERCARD AUXILIA NA GESTÃO DO NEGÓCIO

MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS TÊM NO CARTÃO UMA FORMA DE ACOMPANHAR E CONTROLAR OS GASTOS DA EMPRESA.

Micro, pequenas e médias empresas contam com um reforço importante para realizar a gestão das contas e o fluxo de caixa do negócio.

O Cartão Porto Seguro Empresarial Mastercard permite separar os gastos da empresa das despesas pessoais dos sócios e funcionários, bem como limitar o gasto

dos usuários do cartão de acordo com a necessidade de utilização, seja por estilo ou horário de compra.

Disponível nas modalidades International e Platinum, o cartão oferece uma lista de benefícios, como o Programa de Relacionamento Integrado, em que o cliente acumula até 2 pontos por dólar gasto e permite a transferência de pontos entre o Cartão Porto Seguro Empresarial e o Cartão Porto Seguro Pessoa Física, além de desconto de 5% na contratação e renovação do Porto Seguro Empresas e 5% de desconto para pagamento à vista.

O cliente também tem direito ao Pacote Porto Faz Empresarial, com três serviços emergenciais gratuitos anuais (elétrica, hidráulica, chaveiro e desentupimento), e 20% de desconto nos demais serviços. No Shopping Porto Seguro Cartões

(www.shoppingportoseguro.com.br), os clientes encontram ofertas exclusivas para a empresa, como a compra de materiais de escritório e locação de veículos. Ele ainda conta 20% de desconto no aplicativo Vá de Táxi, 10% de desconto na 1ª mensalidade do Porto Seguro Carro Fácil, e 10% em peças automotivas novas e 30% nas usadas da Renova Ecopeças. No Centro Automotivo Porto Seguro, pode pagar em até 6x sem juros e utilizar pontos do Programa de Relacionamento, além de ter seis meses de isenção de anuidade. O empresário ainda conta com as soluções do programa Mastercard Empreendedor e descontos em parceiros afiliados ao programa.

Corretores que adquirem o cartão têm um ano de isenção e mais 50% de desconto nos anos seguintes.

Tabela de comissionamento

	PPW	COL
Venda	R\$60	R\$20
Ativação em até 90 dias	R\$50	R\$40
Seguro Cartão Protegido	R\$10	R\$10



Imagem: Divulgação

NEGÓCIOS

PORTO SEGURO CONSÓRCIO IMPLANTA NOVA ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O ENVIO DE NOVOS COMUNICADOS PRETENDE LEVAR INFORMAÇÕES ÚTEIS AOS CLIENTES NA HORA CERTA E, ASSIM, REDUZIR O NÚMERO DE CANCELAMENTOS.

Investir em relacionamento com o cliente é o foco do Porto Seguro Consórcio em 2019. O produto está implantando uma nova estratégia que aumenta a frequência de abordagens ao cliente desde a aquisição do plano contratado até a contemplação do crédito de consórcio. O objetivo é reduzir o número de cancelamentos e potencializar a aquisição de novos planos.

Desde dezembro de 2018, o cliente do consórcio passou a receber, com menores intervalos de tempo, informativos sobre o funcionamento de grupos e cotas; vídeos educativos; pesquisas de satisfação; e avisos de agendamento de assembleias, com a possibilidade de adicionar os compromissos à sua agenda pessoal do Google.

Fizemos testes em nossa base e constatamos que o produto, quando sana dúvidas e fala com o cliente em momentos críticos, evita desistências”, explica Bruna Norte, gerente do Porto Seguro Consórcio. Segundo ela, a grande parte dos cancelamentos acontece nos primeiros três meses de contrato, quando surgem as principais dúvidas e inseguranças.

Segundo Bruna, “a régua de relacionamento também aproxima o Corretor do cliente, já que o contato do profissional

é incluído em todos os e-mails enviados, reforçando a presença do contato comercial. “Quem mantém a proximidade pode fazer novas comercializações de produtos diferentes para os mesmos clientes e ainda consegue indicações de novos clientes. Para ampliar os negócios, é importante trabalhar simultaneamente o *upsell* (oferta de um produto mais completo) e o *cross-sell* (oferta de novos produtos a quem já é cliente).”

Nas peças de e-mail, o Porto Seguro Consórcio também estimula o cliente a efetuar o *download* do aplicativo Porto Seguro Consórcio, que oferece mais autonomia e controle ao cliente. Na ferramenta, ele conta com todas as informações de seu grupo e cota e pode, ainda, simular lances e saber, com antecedência, em qual grupo e por qual valor terá mais chances de ser contemplado.



Imagem: Weekend Images Inc.

CAPA

APLICATIVO CORRETOR ONLINE CONTA COM NOVAS FUNÇÕES

SISTEMA FOI TOTALMENTE REFORMULADO E AGORA DÁ AO CORRETOR UMA VISÃO DETALHADA DE SEUS NEGÓCIOS, ALÉM DE SOLUÇÕES SIMPLES E RÁPIDAS PARA O DIA A DIA.

As mudanças recentes que deram uma nova cara ao portal Corretor Online aconteceram também no aplicativo. O sistema conta com novas funcionalidades que permitem ao Corretor fazer toda a gestão de seu negócio por meio de gráficos que apresentam a quantidade de cotações x negócios fechados, negócios renovados e não renovados e quantidade de negócios fechados x prêmio emitido.



Imagem: Bongkam Thanayakij

Confira os gráficos disponíveis no aplicativo e que apresentarão os resultados do seu negócio:



• **PERFORMANCE DA PRODUÇÃO:**
você poderá conferir como estão as suas produções na Companhia.



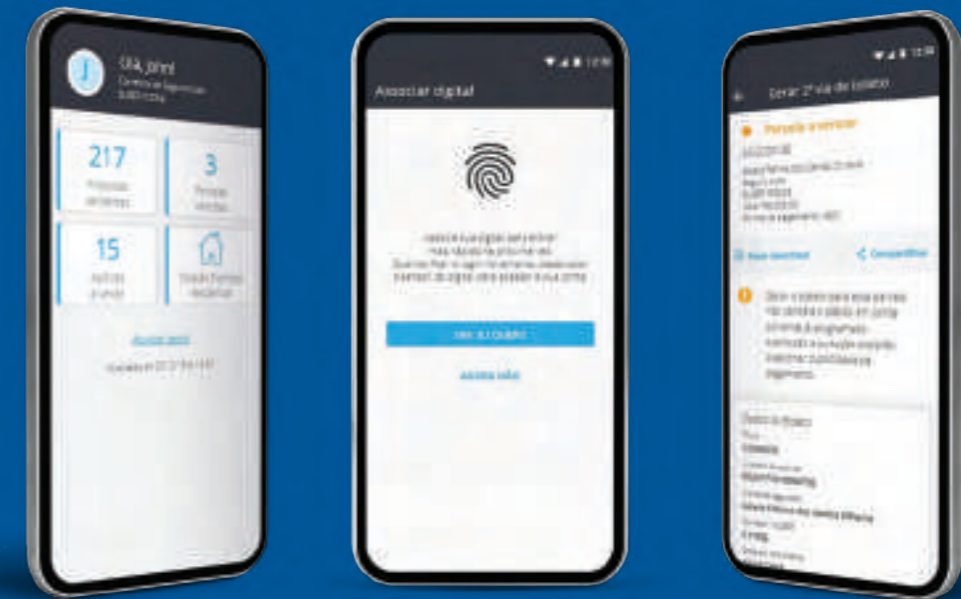
• **RENOVAÇÃO:**
mostrará quantas renovações você realizou.



• **COTAÇÃO E CONVERSÃO:**
permite a você acompanhar, entre as cotações realizadas, quantas viraram conversão.



• **PERDAS E GANHOS:**
esse gráfico mostrará a você quantos clientes deixaram de fazer parte de sua carteira de negócios. Dessa maneira, você terá uma visão de onde os seus clientes estão e como trabalhar os seus descontos.



Outra novidade é a possibilidade de enviar aos clientes, por e-mail ou por Whatsapp, apólices e boletos de pagamentos pendentes. A partir do aplicativo, o Corretor tem acesso às informações pessoais de seus clientes, como e-mail e telefone. Por isso, é importante manter os dados de seus clientes atualizados. Caso contrário, não conseguirá utilizar essas facilidades.

Por meio do canal, também é possível acompanhar propostas pendentes e apólices a vencer na carteira e acessar o Porto

Plus, programa de relacionamento da Porto Seguro.

O aplicativo Corretor Online conta com novo layout e com uma navegação mais simples e intuitiva. O objetivo é oferecer a vocês as informações necessárias para realizar um negócio de qualquer lugar e com a agilidade necessária.

Além do novo layout, também são novidades o login de acesso por biometria, que oferece mais segurança no acesso à plataforma.

+ O download ou a atualização do aplicativo está disponível nas lojas virtuais Google Play e Apple Store.



Imagem: mitrora

**FALA
CORRETOR**

MERCADO DE SEGURO SAÚDE PARA PETS TEM ESPAÇO PARA CRESCER

CORRETOR ESPECIALISTA EXPLICA COMO OFERECER DIFERENTES COBERTURAS PARA CADA PERFIL DE ANIMAL DE ESTIMAÇÃO.

O segmento de seguro saúde para animais de estimação está em franco crescimento em todo o País. Produtos como os da Health for Pet (H4P), que oferecem coberturas para consultas, exames, internações e procedimentos, ganham mais e mais adeptos à medida que alcançam o público e os profissionais do ramo. A avaliação é de quem trabalha há três anos com a H4P e tem mais de 28 anos de experiência no mercado de seguros, principalmente na área de saúde. O Corretor Dorival Martins, de 72 anos, conta que sua corretora Gemte tem 15 mil clientes em todo o país, dos quais 3,5 mil são da Health for Pet. Ele compartilha sua experiência.



Imagem: Arquivo Pessoal



CORRETOR
Dorival Martins
Corretora Gemte

PP: Qual tem sido a procura e a aceitação por seguro de saúde para pets?

► **Dorival:** Crescente. Trabalho com o produto desde 2015 e já preciso aumentar minha equipe dedicada a ele, que tem três pessoas na comercialização e uma no *back office*. A Health for Pet é um produto relativamente novo e, no aspecto do seu conceito, único no mercado. Existem planos de saúde específicos para animais em determinadas clínicas, mas produto com a rede credenciada de veterinários e clínicas da Health for Pet eu ainda não vi.

PP: Isso é o que mais chama a atenção dos clientes?

► **Dorival:** Depende. Hoje, o pet é tratado quase como um filho. Quando eu era criança, por exemplo, o cachorro tinha de ficar no quintal. Hoje, ele pode ficar dentro do apartamento e até em cima da cama. É um membro da família. E como um familiar, faz exames, passa por internações e tudo o mais que a medicina oferece ao ser humano — inclusive com preços tão caros quanto.

PP: Então o argumento emocional pesa mais?

► **Dorival:** O fechamento do negócio é algo muito mais emocional do que técnico. E o público que mais contrata é o feminino, na faixa dos 30 a 35 anos. Mas existe o apelo financeiro também. Eu costumo contar que tinha dois gatos na minha casa e, tempos atrás, um deles teve que ficar internado uma semana em um hospital veterinário. Isso custou R\$ 10 mil. Ainda não existiam os planos Health for Pet. Além desse tipo de situação, tem também as vacinas anuais, tudo muito caro. Esse argumento também ajuda na negociação.

PP: Para quem o preço é prioridade, a possibilidade de customizar o produto faz mais diferença?

► **Dorival:** Sim. A Health for Pet tem uma linha de produtos, não é um produto só. Existe o mais simples, que só cobre consultas, e o mais completo, o Pet Total. Há também o Pet Sênior, para pets com mais de nove anos de idade, que é mais um cartão de descontos.

PP: E quais são suas estratégias para oferecer?

► **Dorival:** Tenho investido em anúncios no Google e em redes sociais, como o Facebook, que trazem retorno. É uma comercialização receptiva, porque não estamos telefonando para achar cliente, mas sim porque o cliente nos encontrou na internet. Isso facilita a abertura do contato, uma vez que foi o cliente quem nos procurou. Quando você vai ao encontro do cliente, ele já sabe do que você está falando, já se interessou pelo que você tem a dizer. É uma prática que tem dado certo em outros ramos de seguro, como o de automóveis.

PP: A propaganda boca a boca também funciona?

► **Dorival:** Acontece muito. Temos diversas indicações de clientes que já contrataram conosco, utilizaram o produto e se sentiram confortáveis, devido à qualidade do produto, para nos indicar para um amigo que também tem um cachorro ou gato.

PP: Como você tem acesso a esse feedback positivo?

► **Dorival:** Temos uma política de relacionamento com o cliente. Não somos Corretores do tipo que vende e some. Ficamos muito próximos do cliente em todos os produtos. A Health for Pet, como o seguro saúde, é algo que se adquire com o objetivo de utilizar. É diferente de um seguro patrimonial, como de automóvel ou residência, que você contrata para ter tranquilidade, segurança, em caso de necessidade. Sempre que fechamos um negócio com a Health for Pet, o cliente recebe uma cartinha nossa de agradecimento, com um brinde e o aviso de que nossa equipe está à disposição.

PP: Em que situações a equipe é acionada?

► **Dorival:** Toda vez que o cliente tem necessidade, ele nos liga e a gente o apoia. Nem sempre é por conta de um problema. Às vezes, ele só quer ajuda para encontrar algum prestador na rede credenciada, já que a consulta é eletrônica. Então, localizamos o veterinário ou a clínica que ele quer.

PP: Você faz ou aplica algum treinamento à equipe?

► **Dorival:** O treinamento rotineiro e o acompanhamento do assunto faz parte do nosso processo. Até porque faço consultorias sobre esse tema. Sempre estamos aprendendo. O contato com o dia a dia do mercado faz com que a gente descubra novos caminhos que precisam ser divulgados para todas as pessoas que trabalham com o produto.

PP: E quais são as tuas dicas com o H4P?

► **Dorival:** Começar pela própria carteira de clientes. Manter contato com eles para identificar quem tem pet e a quem oferecer o produto, que é muito bom. Depois, estudar a possibilidade de trabalhar com divulgação em mídias sociais, que permite um investimento menor do que em outros meios. Também é preciso ter profissionais dedicados ao produto, uma equipe de especialistas que só trabalhe com a Health for Pet.

➕ Para ter outras dicas do Corretor Dorival Martins, é só mandar um e-mail para dorival@gemte.com.br.

Imagem: glibata

SEGURO

O CANAL ALÔ SAÚDE OFERECE ORIENTAÇÃO MÉDICA AOS CLIENTES DO PORTO SEGURO SAÚDE E DEPENDENTES

ESPECIALISTAS REALIZAM ATENDIMENTO 24 HORAS POR DIA, POR TELEFONE, DE FORMA ÁGIL E SIMPLES.

Os clientes do Porto Seguro Saúde têm uma nova plataforma à disposição para obter informações importantes sobre saúde. Trata-se do canal Alô Saúde, pelo qual o segurado e seus dependentes podem pedir orientações médicas, sempre que necessário, por telefone ou vídeo, 24 horas por dia durante os sete dias da semana.

Esse programa tem uma central de atendimento exclusiva que conta com médicos, enfermeiros e especialistas para tirar dúvidas, além de oferecer ao segurado direcionamento e orientação médica sempre que necessário. Um grande diferencial são os serviços de orientação nutricional, instruções para atividades físicas e dicas para gestantes e lactantes.



Imagem: demaerre

São diversas as situações nas quais o Alô Saúde pode ajudar, como: sanar dúvidas sobre febres e dores; sobre tratamentos, prevenção de doenças; aconselhamento sobre preparo e realização de exames; esclarecimentos sobre vacinas; compreensão de relatórios, de terminologias médicas e diagnósticos; acompanhamento pós-internação; início de treinamentos físicos, perda de peso e aumento de massa muscular, lesões, hábitos alimentares mais saudáveis, entre outros.

O Alô Saúde será estendido gradativamente para as empresas que contam com o Porto Seguro Saúde. É importante que o Corretor confira se seus clientes já estão na relação de estabelecimentos cadastrados. Para verificar essa lista, além de obter mais informações sobre o Alô Saúde e de como incluir uma empresa no serviço, fale com o seu gestor de Relacionamento Empresarial Saúde.”

Para entrar em contato com esse serviço, basta ligar no telefone 0800 940-1892.

- O conteúdo é sigiloso (sigilo médico).
- Não substitui o médico, é um serviço complementar.
- Não é uma consulta, é uma orientação.
- Não é possível prescrever uma receita ou obter um atestado médico.
- Apoio para dúvidas de qualquer tipo de especialidade.



Imagem: MolichYoung

Como funciona o atendimento?








Ilustrações: enyhtel

Porto Seguro Transportes. Seu cliente pode seguir em frente. Nós damos cobertura.



Babel-Azza

Seu cliente pode pegar o caminho da proteção e tranquilidade com o **Porto Seguro Transportes**. Além de coberturas para acidentes e roubo da mercadoria transportada, ele recebe assistência completa para agilizar o trânsito da carga de ponta a ponta.

-  **Facilidade no pagamento**
-  **Assistência 24 horas**
-  **Guincho gratuito**
-  **Cobertura internacional**
-  **Averbação eletrônica**

Para mais informações, consulte seu Gerente Comercial ou acesse: portoseguro.com.br/transportes

Seu cliente coberto de tranquilidade.

Informações reduzidas. Consulte condições gerais. Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais. CNPJ: 61.198.164/0001-60. Processo SUSEP: RCTR-C - 15414.001029/2005-37; RCF-DC - 15414.002673/2011-71. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.

(11) 3366-3380 (Grande São Paulo) | **0800 727 2755** (Demais localidades) | **0800 727 2761** (SAC - cancelamento, reclamações e informações) | **0800 727 8736** (Atendimento exclusivo para deficientes auditivos) | **0800 727 1184** (Ouvidoria - horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h30, exceto feriados).

**PORTO
SEGURO** 

FALE COM A DIRETORIA

A Porto Seguro continua recebendo sugestões e analisando cada uma delas com muita atenção. Envie contribuições para que possamos aperfeiçoar nossos serviços. Exponha suas ideias pelo e-mail: diretoria@portoseguro.com.br.