



ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

Relatório Setorial | 2011



Índice

- 1. Institucional - Mundo7
- 2 - Institucional - Brasil10
- 3 - Análises Econômica e Financeira13
 - 3.1 - Evolução13
 - 3.2 - Rentabilidade Total.....14
 - 3.3 - Capitalização e Liquidez16
- 4 - Aspectos Estruturais e Estratégicos17
 - 4.1 - Governança Corporativa e Controles Internos17
 - 4.2 - Gerenciamento Estratégico18
 - 4.3 - Operações19
 - 4.4 - Recursos Humanos.....21
 - 4.5 - Produtos e Serviços.....22

Rating de Seguros

A empresa Rating de Seguros foi criada há 10 anos, tendo se especializado em realizar estudos e análises econômicos sobre o mercado segurador brasileiro. Entre os seus clientes estão as maiores empresas do setor (seguradoras, corretoras, entidades sindicais, etc). O seu *site*, com diversos estudos gratuitamente disponíveis ao público, tem uma média de 8 mil acessos/mês.

Metodologia

O objetivo deste estudo é expressar uma opinião sobre os níveis de gerenciamento e de risco desta seguradora, a partir das análises quantitativa e qualitativa de seus dados econômicos - públicos e internos -, já previamente auditados e fiscalizados, tanto por empresa terceira, quanto pelo próprio poder público.

Dependendo da conclusão obtida, a situação é qualificada em sete possibilidades distintas, segundo o padrão da tabela abaixo:

Qualificação

 Azul (Muito boa)	 Amarela (Regular)
 Verde* (De boa para muito boa)	 Vermelha* (De deficiente para regular)
 Verde (Boa)	 Vermelha (Deficiente)
 Amarela* (De regular para boa)	

Apesar do detalhamento dos critérios empregados, este trabalho não deve ser interpretado como garantia de solvência ou indicação de realização (ou rompimento) de qualquer contrato, seja com esta companhia avaliada ou com outras.

Ressaltamos que, embora tenha sido feito todo o esforço possível neste estudo, não podemos nos responsabilizar pela correção plena de qualquer uma das informações aqui divulgadas.

A) Evolução do “rating”

	Cor (“Rating”)	Qualificação
Dezembro / 2011	Azul	Muito Boa

B) Características Principais

- A empresa é subsidiária da Assurant Inc., seguradora internacional de grande porte, o que lhe confere segurança financeira e operacional adicionais, além da larga experiência nos mercados e produtos específicos com os quais atua.
- No Brasil, os primeiros anos de atuação da Assurant foram marcados por elevados investimentos em estrutura, pessoal e tecnologia, afetando, assim, os seus resultados nesse período inicial. Agora, os resultados da empresa são já bem favoráveis.
- A Assurant vê na estabilidade econômica, na maior e crescente oferta de crédito ao consumidor, na expansão do mercado varejista, e no crescimento econômico do país algumas das oportunidades para crescer nos negócios e segmentos em que é especialista.
- A empresa possui boa imagem junto aos seus parceiros e pelo mercado, fato comprovado pelas premiações que vem recebendo e pelas pesquisas de qualidade e satisfação realizadas periodicamente.



ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

Relatório

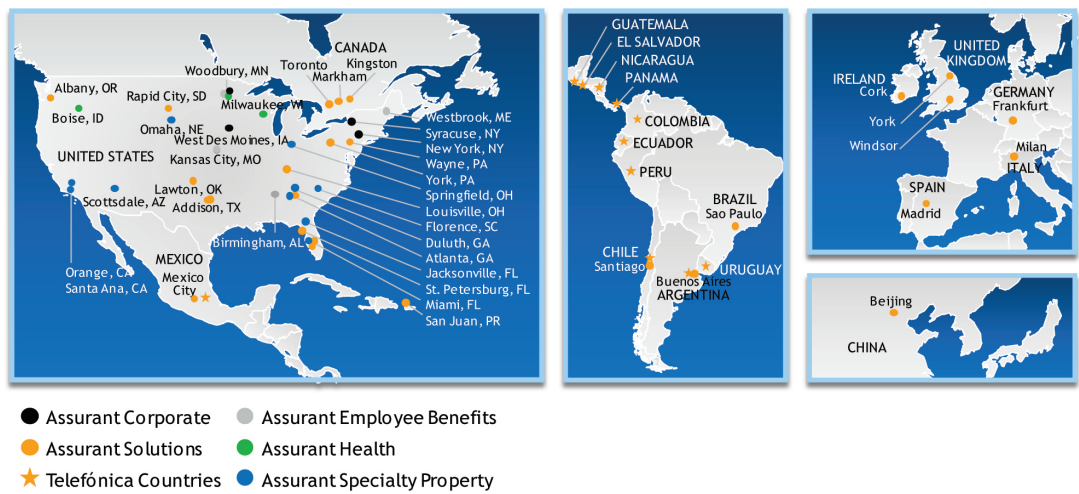


1. Institucional - Mundo

Empresa do Grupo: Assurant Seguradora S. A.
Sede: Alameda Rio Negro, 585, 3º andar, Edifício Demini, Barueri-SP.
Telefone: (011) 4197-9400
Site: www.assurant.com.br
Auditores Externos: Pricewaterhouse Coopers Auditores Independentes

Em termos internacionais, a Assurant Seguradora pertence ao grupo americano Assurant Inc., com atuação no mercado mundial. Com 14,5 mil colaboradores, presente em 13 países na América do Norte, América do Sul, Europa e Ásia, a Assurant Solutions possui alianças com clientes que são líderes em seus mercados, ao oferecer produtos e serviços de alto benefício agregado por meio de programas personalizados de Serviços Financeiros, fortalecendo, assim, sua relação com seus clientes e, também, seus resultados financeiros. No quadro 1, a sua distribuição geográfica.

Quadro 1
Assurant Inc. no mundo





ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

A Assurant Solutions é uma das quatro empresas da Assurant INC, sendo as outras três: Assurant Specialty Property, Health e Benefits. Internacionalmente, sua gama de produtos oferecidos é variada, incluindo seguros na área dentária, seguro-saúde e área de benefícios para funcionários.

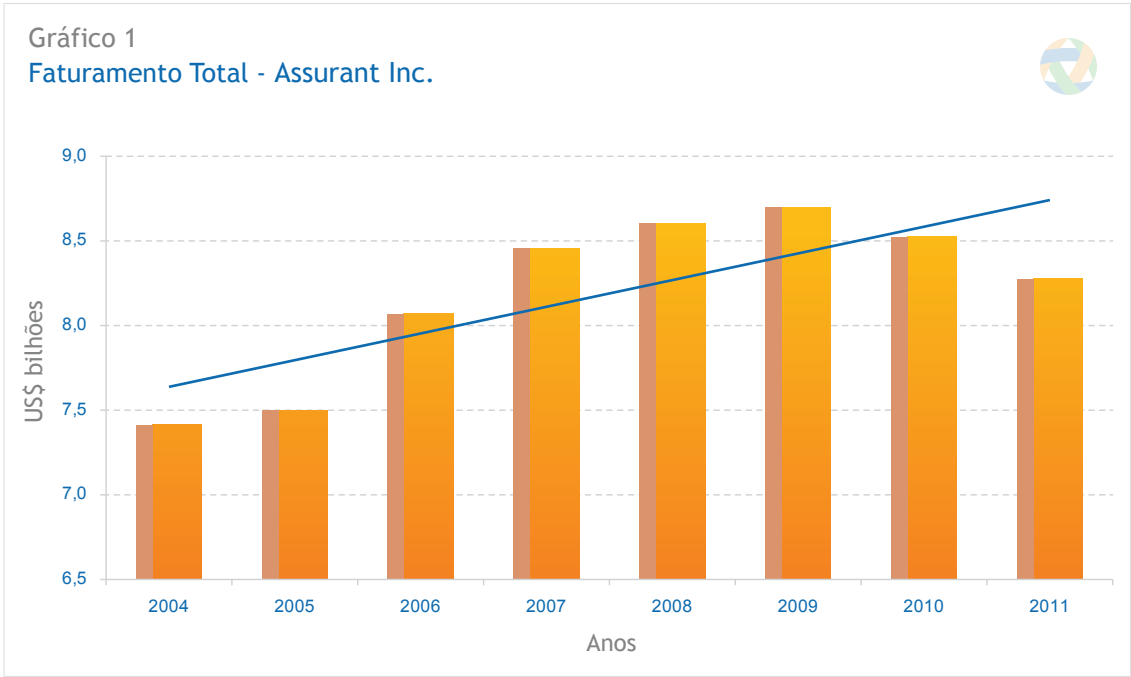


Na tabela 1, uma evolução dos principais números do grupo:

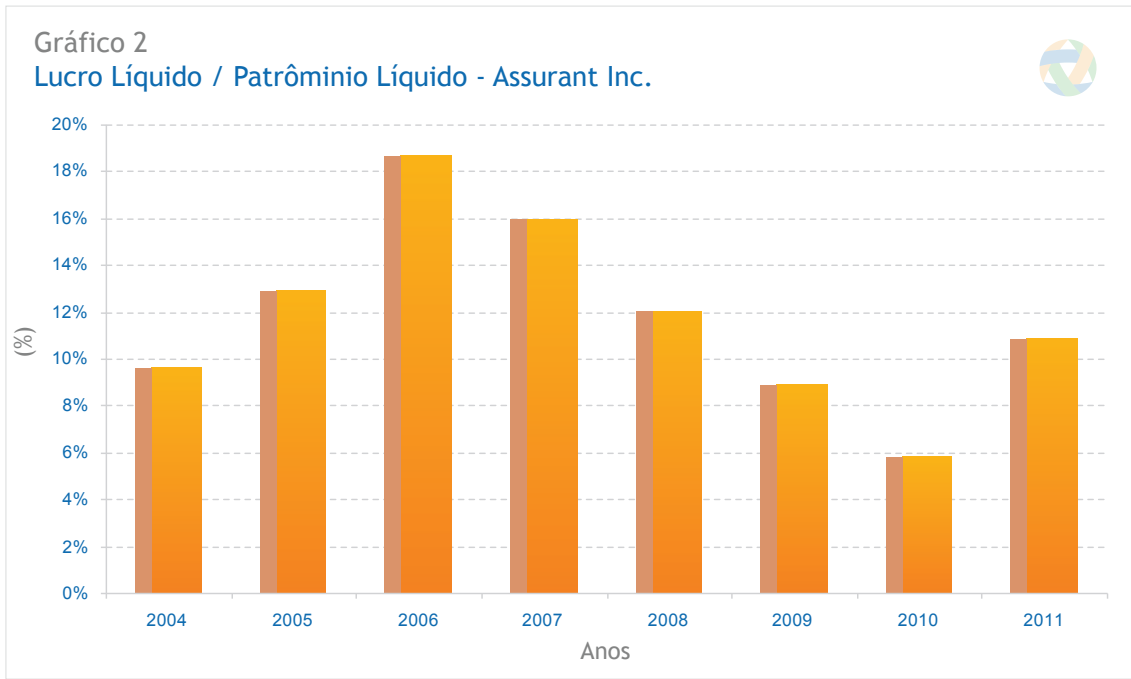
Tabela 1 - Assurant INC em milhões				
Indicadores	2008	2009	2010	2011
Faturamento Total (FT)	8.601	8.701	8.528	8.273
Prêmios Ganhos (PG)	7.925	7.550	7.403	7.125
Lucro Líquido (LL)	448	431	279	546
Patrimônio Líquido (PL)	3.710	4.853	4.781	5.026
LL/PL	12,1%	8,9%	5,8%	10,9%
PL/PG	46,8%	64,3%	64,6%	70,5%

Com um faturamento (Prêmios Totais) entre US\$ 8 bilhões e US\$ 8,5 bilhões, a sua evolução é positiva no período.

No gráfico 1, o comportamento desta trajetória.



Quanto à rentabilidade, a evolução também é favorável, sempre positiva nos últimos anos, conforme gráfico 2.



Esta evolução favorável permite que a empresa tenha boas avaliações de empresas internacionais de avaliação de risco, como indica a tabela 2.



ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

Tabela 2 - Notas de Avaliação de Riscos - Assurant Inc.

Avaliadoras de Riscos	Notas de Força Financeira
AM Best	Excelente
S&P	Forte



2 - Institucional - Brasil

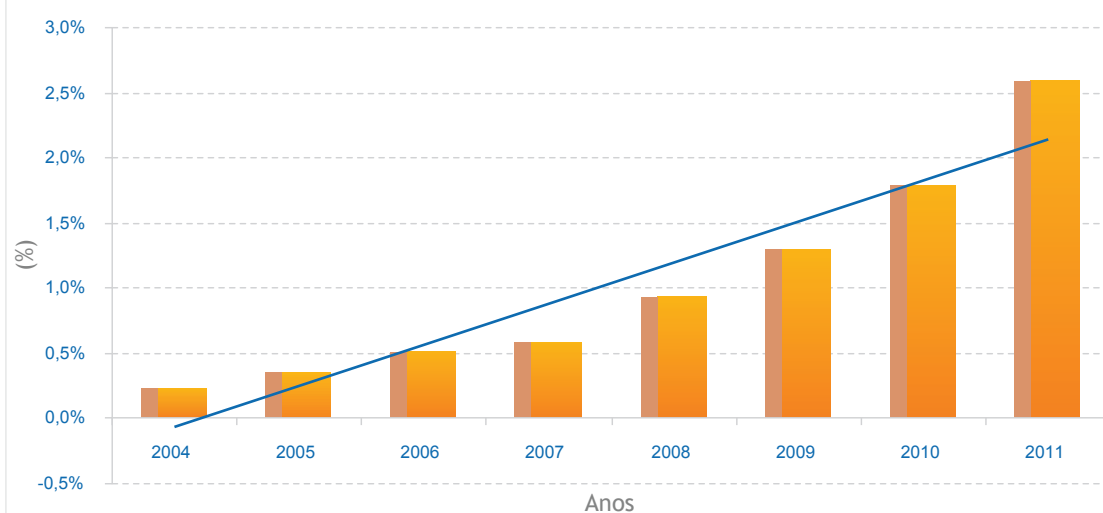
No Brasil, a empresa opera desde 2002 com uma boa trajetória de crescimento, operando de forma massificada, sobretudo, em seguros de proteção financeira, garantia estendida, perda e roubo de cartão, roubo e furto de aparelhos (celular, notebook, tablet) e acidentes pessoais.

Atualmente, conta com uma carteira de mais de 60 clientes corporativos, que, juntos, consolidam mais de 12 milhões de segurados ativos.

Entre seus clientes destacam-se instituições financeiras, grandes redes de varejo, empresas de telefonia, energia elétrica, concessionárias e montadoras.

No gráfico 3 consta a participação dos negócios da seguradora no Brasil (em Prêmios Ganhos), em função dos negócios de todo o grupo. Em 2011, este valor era de quase 2,6%, contra 0,2% em 2004.

Gráfico 3
Part. % PG - Assurant no Brasil nos Negócios do Grupo



Na tabela 3, os parâmetros principais de sua atuação no país:

Tabela 3 - Missão e Valores - Assurant Seguradora	
Parâmetros	Características
Missão	Ser o melhor provedor de soluções em seguros e serviços para nossos clientes e segurados.
	Dar retorno exigido para nossos acionistas.
	Ser o melhor lugar para nossos associados trabalharem.
Valores	Bom senso, comportamento honesto, pensamento criativo e resultados extraordinários - tudo isso nos ajuda a concretizar nossa missão e a efetivar nossa visão. E se estende não apenas às relações com os clientes, mas às relações dos funcionários.
	Os produtos e serviços tocam a vida das pessoas na saúde e na doença, na vida e na morte, na incapacidade física e na reabilitação. Em vista disso, em tudo o que é feito, os funcionários lembram que as pessoas contam a atuação da companhia. Os funcionários agem com integridade, somos abertos às mudanças, temos foco em urgência e atuamos sempre com excelência (ICUE).



ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

Para o cliente, a empresa traz a seguinte proposta de valor para seus parceiros (Tabela 4):

Tabela 4 - Proposta de Valor - Assurant Seguradora	
Parâmetros	Características
Conceitos Básicos	Reforçar a cultura de vendas do parceiro
	Suportar gerentes e equipes de loja
	Garantir a oferta ao cliente
	Gerenciar o risco
Benefícios para o Parceiro	Aumentar a receita/lucro
	Qualificação da equipe
	Portfólio de serviços ao cliente
	Fidelização de clientes
	Know-how em serviços financeiros

Esse fato levou a empresa a ter reconhecimento público. Na tabela 5, mais detalhes dos prêmios recentes recebidos pela seguradora, enfatizando os que medem a atuação de sua especialidade: a proteção financeira.

Tabela 5 - Premiações Recebidas Recentes - Assurant Seguradora	
Características	
Prêmio Seguradora Brasil 2009 - Melhor Desempenho Financeiro até 1,5 milhão - Prestamista	
8º e 9º Prêmio ABRASA (Associação Brasileira de Serviços de Assistência)	
Prêmio Ouro - Case "GVS" - Integração total com a Rede de Serviços - 2009 e 2010	
XII - Prêmio Cobertura 2009, Melhor Performance em Seguro de Garantia Estendida	



3 - Análises Econômica e Financeira

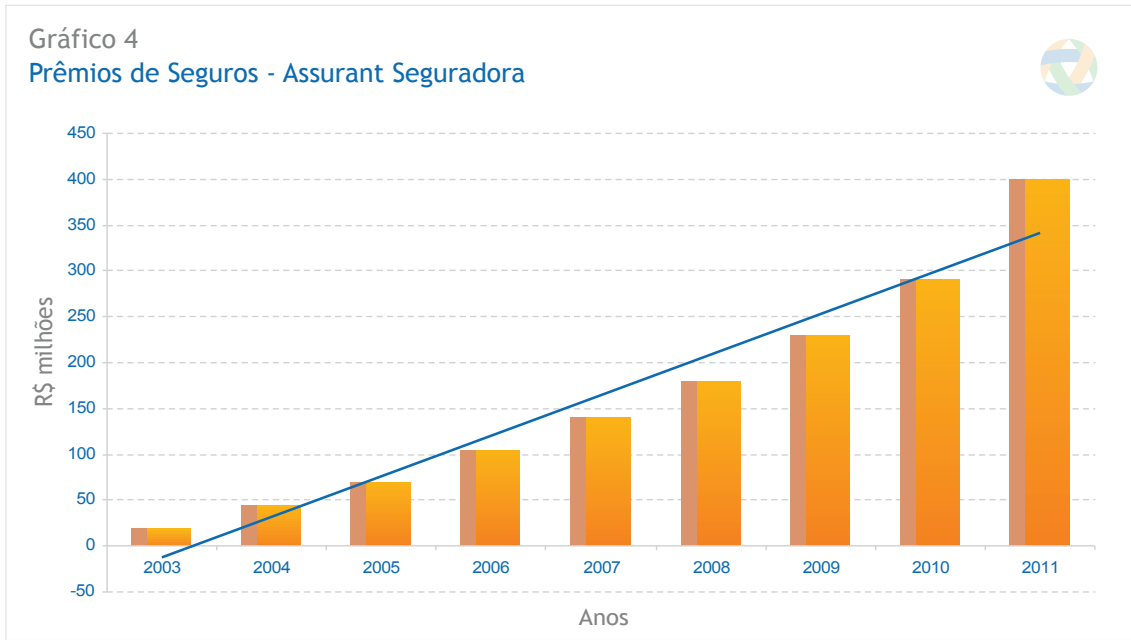
3.1 - Evolução

Operando desde 2002 no Brasil, a seguradora tem tido uma trajetória crescente de receita.

Na tabela 6 temos o percentual da composição dos ramos da seguradora. Na análise dos números, o principal ramo da companhia ainda é a extensão de garantia, seguido pelo ramo prestamista.

Tabela 6 - Composição % dos Ramos - Assurant Seguradora				
Ramos	2008	2009	2010	2011
Extensão de Garantia	51%	46%	48%	47%
Prestamista	37%	40%	36%	36%
Riscos Diversos	10%	11%	11%	8%
Acidentes Pessoais	1%	3%	5%	9%
Demais Ramos	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

No gráfico 4 temos a evolução da receita da companhia nos últimos anos. A variação é expressiva - de um patamar de R\$ 20 milhões em 2003 para quase R\$ 400 milhões em 2011.



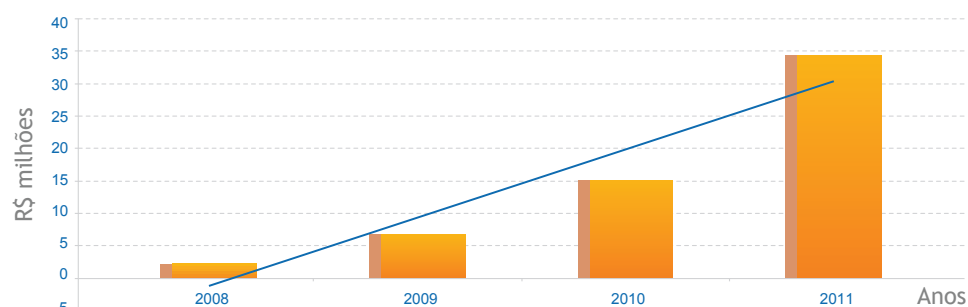


ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

Nos últimos anos, dois ramos (acidentes pessoais e garantia estendida na área de veículos) se destacaram. Por exemplo, a evolução de seguro de acidentes de pessoais (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Seguros de Acidentes Pessoais - Assurant Seguradora



3.2 - Rentabilidade Total

Na tabela 7 temos uma evolução dos dados contábeis da Assurant no Brasil.

Em 2011, um fato importante foi a mudança contábil das seguradoras, conforme determinado pela Susep e de acordo com as normas da IFRS, o que dificulta algumas análises históricas.

Em vista disso, os dados expostos completos só são retroativos aos últimos dois anos.

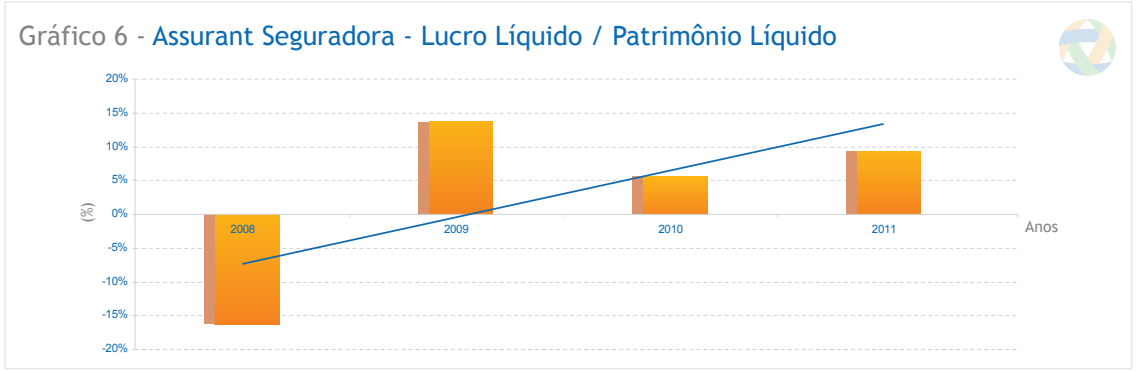
Tabela 7 - Dados Contábeis - R\$ milhões		
Variáveis	2010	2011
Prêmios Ganhos (PG)	242,6	309,0
Sinistros Ocorridos (SO)	(14,1)	(24,6)
Custos de Aquisição (CA)	(173,2)	(203,9)
Out. Rec. / Desp. Operacionais (ORD) *	(10,5)	(11,9)
Resultado Resseguro (RR)	(0,1)	(0,4)
Desp. Administrativas + Tributos (DA)	(51,3)	(73,6)
Res. Investimentos (RI)	22,8	29,9

Resultado Operacional (RO)	16,2	24,5
Ganhos Ativos n Correntes (GNC)	(0,1)	0,0
Res. antes Tributos	16,1	24,5
Tributos e Participações (T)	(4,9)	(4,5)
Lucro Líquido (LL)	11,2	20,0
Patrimônio Líquido (PL)	200,9	212,4

Na tabela 8 temos os indicadores relacionados.

Tabela 8 - Indicadores Econômico-Financeiros de Rentabilidade		
Indicadores Empresa	2010	2011
PG/PG	100,0%	100,0%
SO/PG	-5,8%	-8,0%
CA/PG	-71,4%	-66,0%
ORD/PG	-4,3%	-3,9%
RR/PG	0,0%	-0,1%
DA/PG	-21,1%	-23,8%
RI/PG	9,4%	9,7%
RO/PG	6,7%	7,9%
Indicadores Empresa	2010	2011
LL/PL	5,5%	9,4%
LL/PG	4,6%	6,5%

Outro ponto é que, nos primeiros anos de sua atuação, a seguradora precisou fazer significativos investimentos em sua estrutura, tecnologia e pessoal. Essa fase está superada, conforme pode ser visto pelo gráfico 6, que avalia a rentabilidade da companhia.





ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

3.3 - Capitalização e Liquidez

A tabela 9 apresenta diversos dados e indicadores da Assurant, no que se refere aos seus níveis de capitalização e de liquidez.

Tabela 9 - Capitalização - Dados e Indicadores		R\$ milhões			
Contas		2008	2009	2010	2011
Prêmios Retidos (PR)		178,7	229,5	291,6	399,0
Sinistros Retidos (SR)		30,2	9,4	14,1	24,6
Patrimônio Líquido (PL)		93,1	109,5	200,9	212,4
Ativo Permanente (AP)		5,2	4,6	9,8	4,9
Indicadores		2008	2009	2010	2011
PL/PR		52,1%	47,7%	68,9%	53,2%
PL/SR		308,3%	1164,9%	1424,8%	863,4%
AP/PL		5,6%	4,2%	4,9%	2,3%

Crítérios: PL: Patrimônio Líquido; PR: Prêmios Retidos; SR: Sinistros Retidos; AP: Ativo Permanente.

Os lucros acumulados e os aportes de capital fizeram com que esses indicadores ficassem favoráveis ao longo do tempo. Por exemplo, o indicador PL/SR, que indica o nível de capitalização da companhia.

O gráfico 7 sinaliza esta situação, no indicador Patrimônio Líquido/Prêmios Retidos, com margens acima dos padrões necessários exigidos pelo órgãos de fiscalização no país.



4 - Aspectos Estruturais e Estratégicos

4.1 - Governança Corporativa e Controles Internos

A companhia, nos últimos dois anos, estruturou sua área de controles com a criação de uma área de risco em 2010, uma área de compliance em 2011 e a reestruturação da área Jurídica.

A Assurant segue os 5 pilares do COSO (Committee of Sponsorship Organization): Ambiente de Controle, Avaliação e Gerenciamento de Riscos, Atividades de Controle, Informação e Comunicação e Monitoramento. Abaixo, na tabela 10, os cinco pilares do COSO, foram/estão sendo implementados na companhia.

Tabela 10 - Pilares - Governança Corporativa e Controles	
Pilares	Descrição
Ambiente de Controle	Desenvolvimento e criação de uma cultura regulatória e de controles dentro da companhia.
Avaliação e gerenciamento do risco	Os principais processos críticos da empresa foram mapeados, seus riscos identificados e novos controles foram criados (ou controles antigos foram revistos).
Atividades de Controle	Além dos riscos dos processos críticos terem sido identificados e controlados, a Assurant também possui política de alçadas definidas, processos de segregação de função, planos de continuidade testados, cumprimento regulatório (leis e regulamentações locais), dentre outros. A Assurant possui, também, Comitês Internos estruturados, como o Comitê Diretivo, Business Risk & Compliance Committee, Comitê Comercial, MEDUC - Comitê de Risco do Negócio.
Informação e Comunicação	Informações regulatórias diárias são enviadas aos funcionários diretamente relacionados. Além disso, algumas áreas participam ativamente de Comissões externas mensais da Federação Nacional de Seguros (FenSeg e CNSeg), como a Comissão de Controles Internos, Garantia Estendida, CAF - Finanças, e também de audiências públicas com a Autarquia.



ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

Monitoramento Controle	A companhia possui auditoria interna localizada em Miami, que conta com cinco auditores para a América Latina. Três vezes ao ano esse grupo de pessoas realiza auditorias de controles, financeiros, sinistro, entre outros. Adicionalmente, em atendimento a Circular Susep 249/2004, os fluxos e matrizes de risco são atualizados com todos os responsáveis semestralmente.
------------------------	--

Além dos controles acima mencionados, em 2011 a Assurant implementou procedimentos para assegurar que as operações de seguros realizadas com a companhia não sejam envolvidas em operações de lavagem de dinheiro, fraude e financiamento do terrorismo. Novos processos e treinamentos foram desenvolvidos.

A companhia também segue as diretrizes do grupo Assurant no que diz respeito ao Código de Ética, Segregação de Função e política de FCPA (anticorrupção).

4.2 - Gerenciamento Estratégico

Todos esses benefícios são alcançados por conta do gerenciamento estratégico. Assim, na tabela 11 temos as principais características desse aspecto.

Tabela 11 - Características - Planejamento Estratégico	
Tópicos	Descrição
Treinamento	Desenvolvimento de conteúdo com equipe interna de treinamento e conteúdos customizados.
	Aplicação de treinamento, com instrutores especializados, com diversos tipos de aplicação (pessoal, por “intranet” ou pelo “Portal Avante”).
	Acompanhamento de resultados com equipe de campo e avaliação de reação.

Material de ponto de venda	O Programa prevê o fornecimento de materiais de PDV como banners, certificados, folhetos, displays, <i>take-ones</i> , testeiras de gôndola, adesivos ou quaisquer outros materiais que sejam importantes para a venda.
Campanhas de incentivo	Motivos para a utilização das campanhas no gerenciamento estratégico: facilidade de mensuração de resultados; relação custo-benefício; possibilidade de interatividade; fidelização; canal de comunicação e relacionamento; resultados positivos mesmo após o término das campanhas.
Consultoria	A empresa oferece a oportunidade de implementar um processo de consultoria chamado <i>Retailing</i> , com o objetivo de desenvolver um modelo de negócio mais lucrativo e identificar oportunidades no modelo de vendas e gestão dos produtos financeiros na rede de lojas do parceiro.
Inteligência de mercado	Como estratégia de inteligência de mercado, a empresa tem: SIM - Sistema de Informação de Marketing (vendas/atendimento ao cliente); comparativos de mercado (penetração/ticket-médio/sinistros/entre outros); profundidade na análise de performance por linha de produto/loja/vendedor/regional.

4.3 - Operações

Na área operacional de atendimento ao cliente, a empresa mantém à disposição de seus clientes uma Central de Atendimento com linha telefônica gratuita, do tipo “0800”. Na tabela 12 temos mais características:

Tabela 12 - Algumas Características - Central de Atendimento	
Descrição	
• Esclarecer dúvidas sobre o seguro.	
• Abertura de sinistros.	
• Suporte às equipes comerciais dos parceiros.	
• Central de Atendimento especial para deficientes auditivos e de fala.	
• Estrutura para atendimento de sinistros, das 8 às 20 horas, de segunda a sábado.	
• Atendimento de SAC 24 horas, 7 dias da semana.	



ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

No quadro 2, a estrutura do back-office da companhia.

Quadro 2

Estrutura do Back-Office - Assurant Seguradora



Administração
de Apólices

- Flexibilidade nas interações
 - Processos ágeis
- Integração automatizada
- Inovações tecnológicas

Central de Atendimento
ao Consumidor

- Atendimento segmentado conforme produto
- Equipes constantemente treinadas
 - 0800 específico
 - Monitoramento permanente

Gestão de Sinistros

- Acompanhamento integral do ciclo de vida do sinistro
- Processo simplificado
- Gestão 100% interna
- Integração sistêmica c/ ATs
 - Expertise em massificados



4.4 - Recursos Humanos

A Assurant tem investido continuamente no desenvolvimento do seu capital humano, reconhecendo e recompensando por meio de um sistema meritocrático, incentivando cada vez mais o protagonismo entre nossos associados e a construção de um ambiente engajado de alto desempenho. Essa jornada de crescimento e expansão dos negócios é resultado de uma estratégia de gestão de pessoas concentrada nos seguintes pilares: (i) metas claras para todos os níveis da empresa, (ii) comunicação rápida e eficiente e (iii) execução sistemática.

No quadro 3 temos a estratégia de gestão de pessoas:



Em 2011 a empresa participou pelo segundo ano consecutivo da pesquisa “As Melhores Empresas em Gestão de Pessoas”, conduzida pela AON Hewitt em parceria com o jornal Valor Econômico, alcançando o índice de 90% de engajamento, 14 pontos percentuais acima do ano anterior.

A meta é, através de uma liderança mais diretiva e participativa, promover mais fortemente a cultura de alto desempenho, focando um posicionamento entre as melhores empresas em gestão de pessoas do Brasil. O crescimento contínuo do quadro de funcionários se deve ao investimento em novos mercados e a promoção de um ambiente de trabalho engajado.

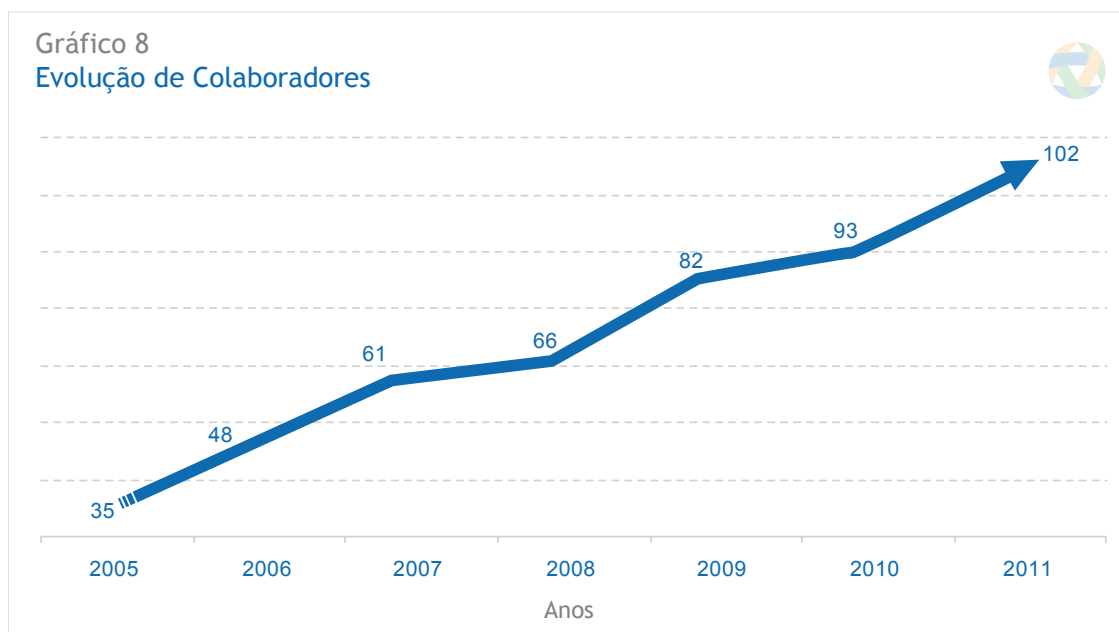


ASSURANT®

10 ANOS DE BRASIL

No gráfico 8 temos a evolução dos colaboradores.

Gráfico 8
Evolução de Colaboradores



Uma das iniciativas mais importantes de 2011, que ajudou a Assurant a promover o desenvolvimento contínuo de seus colaboradores, foi o lançamento do programa Next Generation Of Leadership (NGL). O NGL é um programa internacional de desenvolvimento de liderança de cinco semanas, com a participação dos principais executivos da companhia, no qual nossos líderes são estimulados a desenvolver o pensamento estratégico, aumentar a velocidade de execução e produzir resultados incomuns, compartilhando melhores práticas e promovendo nossa visão regional.

A empresa acredita que essas iniciativas enriquecem a busca contínua pela excelência.

4.5 - Produtos e Serviços

Na empresa são comercializados seguros de proteção financeira, acidentes pessoais, roubo ou furto de aparelhos

celulares, perda ou roubo de cartões e garantia estendida de eletrodomésticos, móveis e veículos.

Na tabela 13 apresentamos as principais características dos produtos e serviços oferecidos pela seguradora Assurant no Brasil.

Tabela 13 - Produtos e Serviços Oferecidos - Características Principais	
Produtos	Características
• Seguro de proteção financeira (ou prestamista)	• Garante o pagamento de parcelas (ou mesmo quitação do financiamento) de um saldo devedor na ocorrência de imprevistos.
• Seguro roubo e furto: celular, notebook, tablet	• Garante a reposição de um aparelho, no caso de roubo ou furto.
• Seguro perda e roubo de cartão de crédito	• Proteção para o consumidor na eventual perda ou roubo de cartão de crédito, garantindo as operações realizadas por terceiros.
• Garantia estendida para veículos novos e seminovos	• Além da garantia de fábrica, é possível contratar até 2 anos adicionais de garantia, com peças e serviços originais de fábrica.
• Garantia estendida de eletroeletrônicos e móveis	• O consumidor conta com um período extra de cobertura para o bem adquirido.
• Renda diária por internação hospitalar	• Oferece uma renda ao segurado no caso de incapacidade por acidente.
• Seguro de acidentes pessoais	• Cobertura por vida ou acidentes pessoais.
• Outras coberturas	• Produtos combinados a coberturas e serviços diferenciados, tais como: sorteios, auxílio funeral, assistência domiciliar 24 horas, assistência a veículos 24 horas, cestas básicas, descontos em medicamentos, entre outros.
• Consultoria e treinamento	• Treinamento especializado para as equipes de vendas proporcionarem o melhor atendimento ao consumidor e apresentar a correta abordagem de vendas.

Assurant Solutions S/A
Al. Rio Negro, 585 - 3º andar - Edifício Demini
Barueri - SP - Brasil
CEP 06454-000
Telefone: +55 11 4197-9400
www.assurant.com.br