

# RELATÓRIO ANUAL 2014



SOLIDEZ E TRABALHO EM EQUIPE,  
ESTE É O NOSSO SEGREDO.

ALIANÇA COM  
O CORRETOR

QUALIDADE  
NOS SERVIÇOS

O MELHOR PREÇO  
PARA O BOM RISCO

Uma sólida companhia com equipe de profissionais altamente qualificados, somada a produtos e serviços de qualidade e forte aliança com Corretores. Está aí a fórmula construída pela ALFA SEGURADORA para uma relação duradoura com seus clientes.

ALFA  SEGURADORA

WWW.ALFASEGURADORA.COM.BR SAC 0800 774 2532

ALFA  SEGURADORA

RELATÓRIO ANUAL  
EXERCÍCIO 2014

RATING DE SEGUROS CONSULTORIA

[www.ratingdeseguros.com.br](http://www.ratingdeseguros.com.br)

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Francisco Galiza

[galiza@ratingdeseguros.com.br](mailto:galiza@ratingdeseguros.com.br)

ALFA SEGURADORA  
ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA

CLASSIFICAÇÃO  
COR AZUL  
MUITO BOA

ABRIL/2015

*cor azul  
muito boa*

## CRITÉRIOS

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 7 possibilidades distintas, segundo o padrão da tabela abaixo:

QUALIFICAÇÃO	
	AZUL (MUITO BOA)
	VERDE* (DE BOA PARA MUITO BOA)
	VERDE (BOA)
	AMARELA* (DE REGULAR PARA BOA)
	AMARELA (REGULAR)
	VERMELHA* (DE DEFICIENTE PARA REGULAR)
	VERMELHA (DEFICIENTE)

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, seja 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.



CELSO PAIVA

MILCA ZAMBRINI

CARLOS DOS SANTOS

## CARTA DA DIRETORIA

*Com muita satisfação e cientes dos ótimos resultados obtidos, a Alfa Seguradora e Alfa Previdência e Vida apresentam seu relatório Anual 2014.*

*Em um ano desafiador, a Alfa Seguradora e a Alfa Previdência e Vida registraram um patrimônio líquido de R\$ 160,5 milhões, o que representa aumento significativo de quase 12% em relação a 2013, e lucro líquido de R\$ 18,3 milhões. Os prêmios ganhos em 2014 atingiram R\$ 459,8 milhões, crescimento que equivale a cerca de 22% no volume de negócios.*

*A Seguradora deu sequência a seu plano de expansão do Canal Afinidades, composto pelos seguros ofertados em Redes Varejistas, Financeiras, Bancos, além de Sindicatos, que são os seguros voltados ao atendimento de Convenções Coletivas, mercado onde a Alfa tem grande expertise. Em parceria com nossos Corretores, conseguimos nos solidificar neste nicho, fato este que nos rendeu o reconhecimento no mercado pela Revista Segurador Brasil de “Melhor Desempenho - Auxílio Funeral”, uma das coberturas de seguros mais utilizadas dentro do seguro Alfa Vida Sindicatos.*

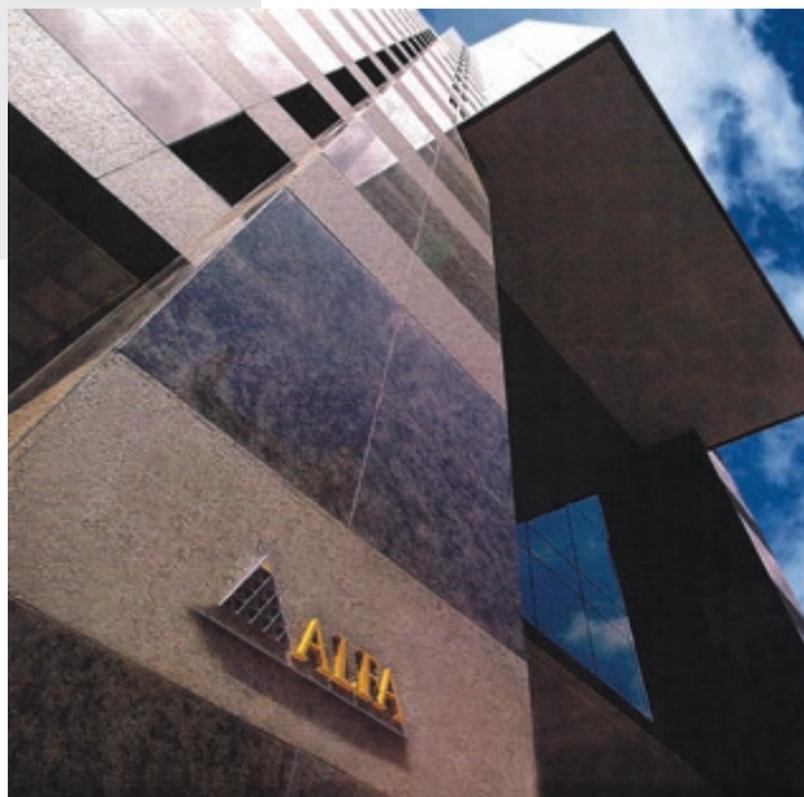
*A carteira de seguro de Automóvel obteve um excelente resultado com evolução de sua margem operacional, que está na casa dos 23%. Este desempenho rendeu o reconhecimento, por meio da Revista Cobertura de Seguros, pelo terceiro ano consecutivo, como a “Melhor Performance Econômico Financeira”, no ramo de Seguro de Automóvel-Casco.*

*Atentos às necessidades expostas pelo mercado, investimos em novas tecnologias, com destaque para os sistemas customizados dos seguros do Canal Afinidade e Sindicatos e também o lançamento do sistema de cálculo de auto via web. Estes sistemas promoveram maior agilidade e transparência nos processos.*

*Seguimos com nossas ações de responsabilidade social que promovem ajuda e conforto a crianças carentes, além de propiciarem integração entre nossos colaboradores.*

*Mantemos nossas expectativas positivas para o futuro e com este foco buscaremos continuar privilegiando a eficiência operacional e reduzindo as despesas administrativas, o que consequentemente melhorará nossa rentabilidade. Permaneceremos focados em nichos específicos e no fortalecimento de nossa parceria com os Corretores de Seguros.*

*Agradecemos aos senhores Acionistas a confiança em nós depositada; aos órgãos reguladores e fiscalizadores do mercado pela orientação; aos nossos funcionários pelo trabalho e a competência no desempenho de suas funções e aos nossos corretores e segurados, o prestígio concedido.*



## NOSSOS ESCRITÓRIOS

MATRIZ	Alameda Santos, 466 - 5º, 7º e 9º andar - Cerqueira César CEP: 01418-000 - São Paulo - SP www.alfaseguradora.com.br SAC: 0800-774-2532 SAC disponível para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800-774-5244
Aracaju (Escritório de Representação)	Rua Péricles Muniz Barreto, 107 - Salgado Filho CEP: 49020-160 - Aracaju - SE Tel.: (79) 3022-6017
Araraquara	Rua Padre Duarte, 151 - Sala 77 - Ed. América CEP: 14800-360 - Araraquara - SP Tel.: (16) 3331-4494
Belo Horizonte	Rua Coelho de Souza, 128/130 - Santo Agostinho CEP: 30170-001 - Belo Horizonte - MG Tel.: (31) 3291-2532 / 9670
Brasília (Escritório de Representação)	SRTV Sul Q. 701 - Ed. Palácio do Rádio II - Sala 223/224 CEP: 70340-902 - Brasília - DF Tel.: (61) 3031-5200
Cabo Frio	Av. Nilo Peçanha, 73 - Lj. 6 - Centro CEP: 28907-000 - Cabo Frio - RJ Tel.: (22) 2643-2600
Campinas	Rua Coronel Quirino, 683 - Cambuí CEP: 13025-001 - Campinas - SP Tel.: (19) 3794-9504
Curitiba	Rua Marechal Deodoro, 941 - Centro - Sobreloja CEP: 80060-010 - Curitiba - PR Tel.: (41) 4501-3495
Divinópolis	Av. Antônio Olímpio de Moraes, 1.384 - Santa Clara CEP: 35500-071 - Divinópolis - MG Tel.: (37) 3213-8186 / 8465

Goiânia	Av. T-9 nº 735 - Quadra 87 - Lote 23 - Setor Bueno CEP: 74215-020 - Goiânia - GO Tel.: (62) 3251-3039
Juiz de Fora	Av. Barão do Rio Branco, 2.390 - Sala 1.601 - Centro CEP: 36016-310 - Juiz de Fora - MG Tel.: (32) 3216-9076
Londrina (Escritório de Representação)	Rua Goiás, 2.225 CEP: 86060-250 - Londrina - PR Tel.: (43) 3028-0500
Marília	Rua Gaudêncio Sgarb, 30 - Esmeralda CEP: 17516-693 - Marília - SP Tel.: (14) 3432-3147
Maringá (Escritório de Representação)	Rua Santos Dumont, 1.425 CEP: 87050-100 - Maringá - PR Tel.: (44) 3028-0700
Piracicaba	Av. Carlos Botelho, 718 - São Dimas CEP: 13416-415 - Piracicaba - SP Tel.: (19) 3434-5088 - Fax: (19) 3434-4809
Porto Alegre	Rua Dom Pedro II, 367 - Loja 2 - Bairro São João CEP: 90550-140 - Porto Alegre - RS Tel.: (51) 3374-5040
Presidente Prudente	Av. Washington Luiz, 422 - Sl. 23 - 2º andar - Ed. Cosmos CEP: 19010-090 - Presidente Prudente - SP Tel.: (18) 3221-1616 / 3221-0327
Ribeirão Preto	Av. Presidente Vargas, 370 - Alto da Boa Vista CEP: 14025-700 - Ribeirão Preto - SP Tel.: (16) 3604-4337
Rio de Janeiro	Rua do Ouvidor, 97 - Sala 301 - Centro CEP: 20040-004 - Rio de Janeiro - RJ Tel.: (21) 2509-1004

Salvador	Av. Ulisses Guimarães, 3.276 - Loja 1 - Térreo Ed. CAB Business - Sussuarana CEP: 41213-000 - Salvador - BA Tel.: (71) 2105-7345
Santa Catarina (Escritório de Representação)	Rua Rio Grande do Sul, 390 - Sala 4 - Anita Garibaldi CEP: 89203-570 - Joinville - SC Tel.: (47) 3028-1890
São José do Rio Preto	Av. Alberto Andaló, 3.123 - Centro CEP: 15015-000 - São José do Rio Preto - SP Tel.: (17) 3231-9977
São José dos Campos	Rua das Arraias, 50 - 7º andar - Sala 706 - Jardim Aquários CEP: 12246-330 - São José dos Campos - SP Tel.: (12) 3942-6038 / 3911-8939
São Paulo	Alameda Santos, 455 - 6º andar - Conj. 605 e 606 CEP: 01419-000 - São Paulo - SP Fone: (11) 3884-8120
Sorocaba	Rua Antônio Carlos Comitre, 525 - 11º andar Ed. Cristal Plaza - Campolim CEP: 18047-620 - Sorocaba - SP Tel.: (15) 3211-2566
Uberlândia (Escritório de Representação)	Rua Machado de Assis, 742 - Centro CEP: 38400-112 - Uberlândia - MG Tel.: (34) 3216-5855
Vale do Aço (Escritório de Representação)	Rua Jequitibás, 626 - Horto CEP: 035160-000 - Ipatinga - MG Tel.: (31) 3824-8110
Vitória	Rua Dr. Eurico de Aguiar, 888 - loja 3 - Santa Lúcia CEP: 29060-300 - Vitória - ES Tel.: (27) 3315-1892 / 1893
Volta Redonda (Escritório de Representação)	Largo Nove de Abril, 27 - sala 708 CEP: 27260-180 - Volta Redonda - RJ Tel.: (24) 3348-6550



## SUMÁRIO

Resumo .....	14
Relatório .....	15
1. Institucional .....	15
2. Análises Econômica e Financeira .....	17
2.1. Evolução .....	17
2.2. Total .....	18
2.3. Carteira de Seguros .....	20
2.4. Investimentos .....	20
2.5. Despesas Administrativas .....	21
2.6. Capitalização e Liquidez .....	21
3. Análise Estratégica .....	22
3.1. Produtos .....	22
3.2. Marketing .....	24
3.3. Relacionamento com Clientes .....	26
3.4. Governança Corporativa .....	28



RESUMO | ALFA SEGURADORA E ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA

A) EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO

	COR (AVALIAÇÃO)	QUALIFICAÇÃO
DEZEMBRO/2011	AZUL	MUITO BOA
DEZEMBRO/2012	AZUL	MUITO BOA
DEZEMBRO/2013	AZUL	MUITO BOA
DEZEMBRO/2014	AZUL	MUITO BOA

B) CENÁRIO ESTRATÉGICO

Principais Características

- A seguradora tem apresentado resultados positivos e estáveis, o que é um aspecto favorável nas suas previsões futuras.
- Em 2014, houve um incremento nesses números.
- A empresa tem boa imagem junto aos seus clientes e corretores.
- A empresa conta com equipe de funcionários competente e experiente.
- A empresa tem a solidez do Conglomerado Alfa, que lhe dá uma garantia adicional.
- A Seguradora opera em nichos específicos de mercado (por exemplo, automóvel), onde pode competir e se destacar em relação à concorrência.

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:



INSTITUIÇÕES NÃO FINANCEIRAS:



RELATÓRIO



1. INSTITUCIONAL

**Empresas do Grupo:** Alfa Seguradora /Alfa Previdência e Vida  
**Sede:** Alameda Santos, 466 - 5º, 7º e 9º andar - São Paulo - SP  
**SAC:** 0800-774-2532  
**Site:** www.alfaseguradora.com.br  
**Auditores Externos:** KPMG Auditores Independentes

A Alfa Seguradora e a Alfa Previdência e Vida fazem parte do Conglomerado Alfa, que tem 90 anos de atuação e experiência no mercado brasileiro.

O Conglomerado é formado, além das empresas financeiras, por várias companhias não-financeiras, como hotéis, lojas, teatro, etc.

Na área financeira, é formado pelas seguintes instituições: Banco Alfa, Banco Alfa de Investimento, Financeira Alfa, Alfa Leasing, Alfa Corretora de Valores, Alfa Seguradora S.A. e Alfa Previdência e Vida S.A. Estes fatos proporcionam boas avaliações de diversas empresas de classificações de riscos.

Na área de seguros, a empresa passou a atuar a partir de 1999, ocupando diversos escritórios, nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste.

Na tabela 1, temos os princípios e a filosofia de trabalho na área de seguros.

TABELA 1 – PRINCÍPIOS E FILOSOFIA DE TRABALHO

Princípios e Filosofia de Trabalho
Aliança com o Corretor
Qualidade em serviços
Melhor preço para o bom risco

Na tabela 2, alguns fatos ocorridos em 2014, de efeitos internos e externos, que merecem ser destacados.

TABELA 2 – FATOS SELECIONADOS EM 2014 - ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA

Área	Detalhamento
Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação do seu novo Sistema de Cálculo Web por regiões. A ferramenta permite que todos os negócios sejam feitos de maneira mais ágil e rápida, diretamente com a Seguradora.</li> <li>• O Workflow de Sinistros está com uma nova abordagem, permitindo uma interface que vai facilitar a navegação, tornando o processo de comunicação de sinistro de automóvel e liberação de reparos muito mais ágil.</li> <li>• Ouvidoria completa dez anos de atividades</li> </ul>
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premiação da Revista Segurador Brasil tem Alfa entre as melhores Companhias na carteira de Auxílio Funeral.</li> <li>• Premiada na carteira de automóvel, no Prêmio Performance da Revista Cobertura.</li> <li>• Crescimento na modalidade de seguro afinidade, com o lançamento de novos produtos. Comercialização dos produtos Microseguro de Pessoas (AP) e Microseguro de Danos (RE),</li> <li>• Desenvolvimento do seguro Alfa Imobiliárias, visando esse tipo de mercado.</li> <li>• Expansão do Alfa Vida Sindicato, destinado às empresas que tenham necessidade de atender as convenções coletivas dos sindicatos de todas as categorias, com coberturas</li> <li>• Destaque dos planos de previdência AlfaPrev na revista ValorInvest que foram classificados no grupo dos melhores e mais rentáveis fundos de previdência do Brasil, segundo a Standard &amp; Poor's.</li> </ul>
Campanha Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Campanha Natal do Bem faz três anos, ação social que faz sucesso na Companhia, conseguiu agregar colaboradores, corretores e fornecedores em torno de um único ideal: o da solidariedade.</li> </ul>

PRÊMIO SEGURADOR BRASIL 2014 - 11ª EDIÇÃO  
MELHOR DESEMPENHO - AUXÍLIO FUNERALXVII PRÊMIO REVISTA COBERTURA - PERFORMANCE  
MELHOR PERFORMANCE ECONÔMICO-FINANCEIRA  
EM SEGURO AUTOMÓVEL-CASCO

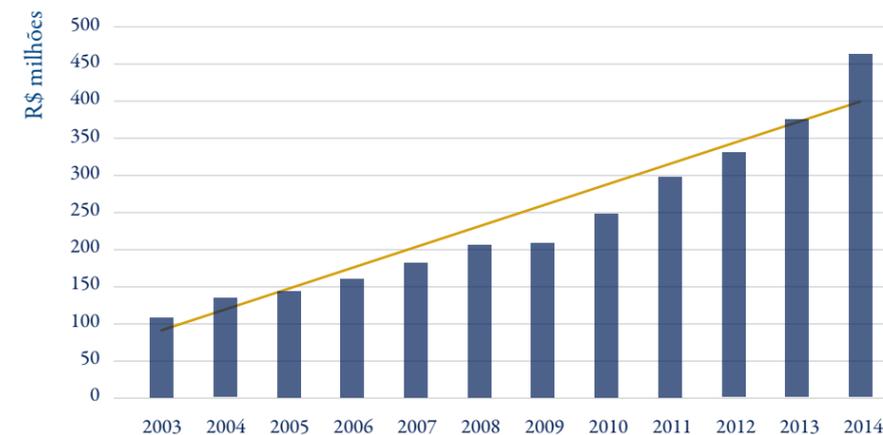
## 2. ANÁLISES ECONÔMICA E FINANCEIRA

### 2.1. EVOLUÇÃO

Em 2014, a Alfa Seguradora e a Alfa Previdência e Vida faturaram quase R\$ 470 milhões, em Prêmios Ganhos, contra R\$ 111 milhões em 2003, uma evolução acima das taxas inflacionárias registradas no período. Somente nesse último ano, a variação foi de 22%, passando de R\$ 377 milhões para R\$ 460 milhões.

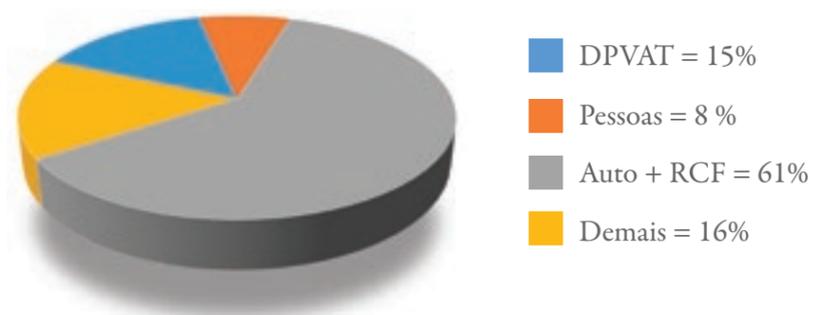
No gráfico 1, a situação representada.

GRÁFICO 1 - ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA - PRÊMIOS DE SEGUROS



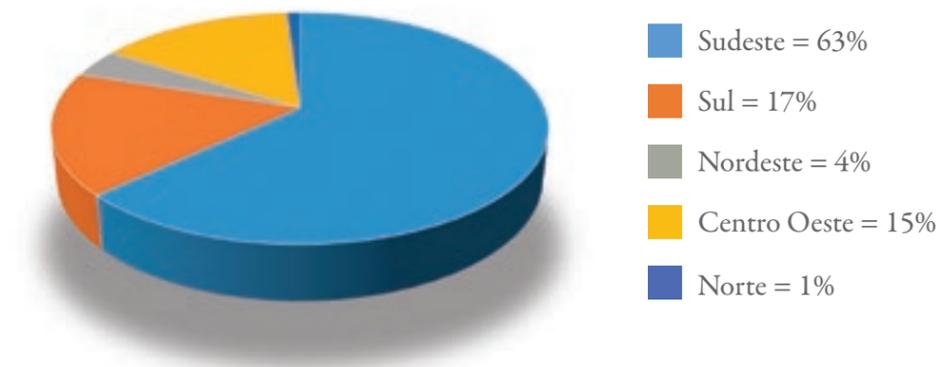
Os principais produtos do grupo são Automóvel (ramos Casco e RCF), Pessoas (ramos Vida em Grupo e Prestamista) e DPVAT. No gráfico 2, observa-se a composição desses ramos, em dados de 2014.

GRÁFICO 2 - ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA - PRÊMIOS GANHOS



Outra característica do grupo Alfa é que, geograficamente, as suas operações estão concentradas na região sul e sudeste, como indica o gráfico 3.

GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA - 2014



### 2.2. TOTAL

Nas tabelas 3 e 4, dadas a seguir, apresentam alguns números referentes ao resultado e às taxas de rentabilidade da Alfa Seguradora e Alfa Previdência e Vida nos últimos anos.

TABELA 3 – DADOS CONTÁBEIS – R\$ MILHÕES

Contas	2012	2013	2014
Prêmios Ganhos (PG)	351,1	377,5	459,8
Sinistros Ocorridos (SO)	(212,5)	(210,3)	(273,6)
Custos de Aquisição (CA)	(77,2)	(81,0)	(86,6)
Out. Rec. / Desp. Operacionais (ORD)*	(20,4)	(23,6)	(28,7)
Resultado Resseguro (RR)	7,7	(8,8)	(1,5)
Desp. Administrativas + Tributos (DA)	(58,5)	(65,4)	(74,7)
Resultado Investimentos (RI)	25,5	27,2	37,1
Resultado Operacional (RO)	15,7	15,7	31,9
<b>Resultado antes Tributos</b>	<b>15,7</b>	<b>15,7</b>	<b>31,9</b>
Tributos e Participações (T)	(7,1)	(6,8)	(13,5)
<b>Lucro Líquido (LL)</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>18,3</b>
Patrimônio Líquido (PL)	135,6	144,4	160,5

RO = PG+SR+DC+DA+RI+ORD

RI = Financeiro + Patrimonial + Equivalência Patrimonial + Previdência Privada

\* Inserida Renda com taxas de gestão e outras taxas.

**TABELA 4 – INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS DE RENTABILIDADE  
ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA**

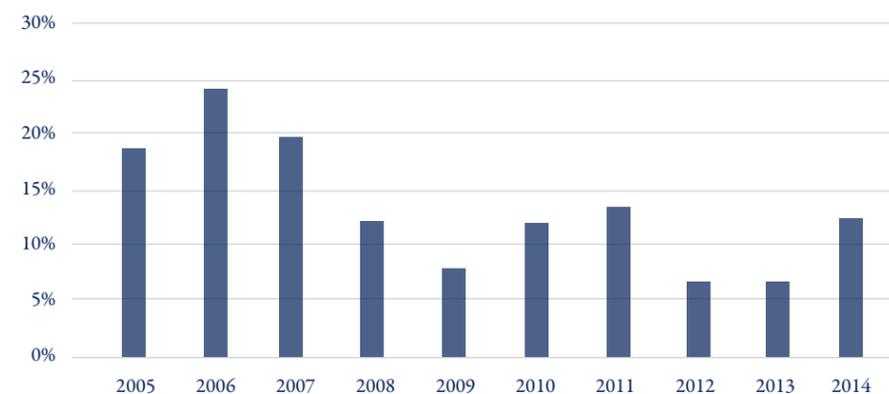
Indicadores Empresa	2012	2013	2014
PG/PG	100,0%	100,0%	100,0%
SO/PG	(60,5%)	(55,7%)	(59,5%)
CA/PG	(22,0%)	(21,5%)	(18,8%)
ORD/PG	(5,8%)	(6,3%)	(6,3%)
RR/PG	2,2%	(2,3%)	(0,3%)
DA/PG	(16,7%)	(17,3%)	(16,2%)
RI/PG	7,3%	7,2%	8,1%
RO/PG	4,5%	4,1%	6,9%
Indicadores Empresa	2012	2013	2014
LL/PL	6,3%	6,2%	11,4%
LL/PG	2,4%	2,4%	4,0%

De um modo geral, na análise dos números, observam-se saldos finais sempre positivos e constantes.

No gráfico 4, isso pode ser observado usando-se a evolução do indicador LL/PL anterior.

Em todo o período, os seus números foram positivos.

**GRÁFICO 4 - LUCRO LÍQUIDO (LL) / PATRIMÔNIO LÍQUIDO ANTERIOR  
ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA**

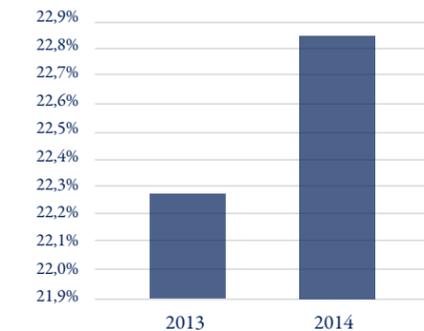


## 2.3. CARTEIRA DE SEGUROS

A principal carteira da companhia é a de Automóvel. Nesse sentido, uma avaliação mais detalhada é recomendada.

No gráfico 5, uma evolução da margem operacional desse ramo (1 - Sinistros Retidos/Prêmios Ganhos - Despesas de Comercialização/Prêmios Ganhos), se situando entre 22% e 23%.

**GRÁFICO 5 - MARGEM OPERACIONAL DO SEGURO AUTO - ALFA SEGURADORA**



Observar que a taxa da Alfa tem sido sempre positiva. Este é um aspecto bem favorável na avaliação da situação da companhia.

## 2.4. INVESTIMENTOS

Com o objetivo de medir a qualidade de seus investimentos, apresentamos, na tabela 5, valores e indicadores relacionados ao Resultado Financeiro da companhia.

**TABELA 5 – INVESTIMENTOS – DADOS CONTÁBEIS  
ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA - R\$ MILHÕES**

Contas	2012	2013	2014
Imobilizado	0,7	0,9	1,0
Resultado Financeiro	25,5	27,2	37,1
Aplicações Financeiras	710,3	723,8	864,5
Ativo	943,0	930,5	1.081,9
Indicadores	2012	2013	2014
Imobilizado/Ativo	0,1%	0,1%	0,1%
Aplicações/Ativo	75,3%	77,8%	79,9%
Imobilizado/Aplicações	0,1%	0,1%	0,1%
Res. Financeiro/Aplicações	3,6%	3,8%	4,3%

É importante ressaltar que, nas aplicações financeiras está incluso os fundos de PGBL/VGBL. No resultado financeiro estas receitas e despesas se anulam. Este fato faz com que a taxa de rentabilidade destes ativos, calculada em termos contábeis, seja um pouco menor.

## 2.5. DESPESAS ADMINISTRATIVAS

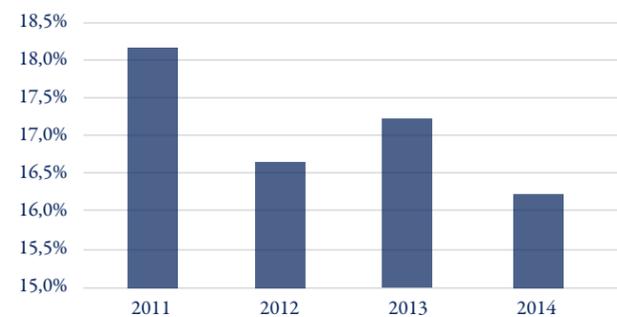
Já a tabela 6 apresenta as Despesas Administrativas e os indicadores correspondentes. Pela análise, constatamos que o indicador DA/PG está em trajetória de queda, pelos ganhos de escala da seguradora com seus negócios.

**TABELA 6 – DESPESAS ADMINISTRATIVAS – DADOS CONTÁBEIS**  
ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA – R\$ MILHÕES

Contas	2012	2013	2014
Pessoal Próprio (PP)	(24,0)	(27,1)	(30,4)
Localização e Funcionamento (LF)	(7,7)	(8,9)	(7,5)
Serviços de Terceiros (ST)	(5,4)	(6,3)	(7,3)
Tributos (TB)	(11,3)	(11,7)	(13,9)
Outros (OT)	(10,1)	(11,4)	(15,5)
<b>Despesas Administrativas (DA)</b>	<b>(58,5)</b>	<b>(65,4)</b>	<b>(74,7)</b>
Prêmios Ganhos (PG)	351,1	377,5	459,9
Indicadores	2012	2013	2014
PP/PG	(6,8%)	(7,2%)	(6,6%)
LF/PG	(2,2%)	(2,4%)	(1,6%)
DA/PG	(16,7%)	(17,3%)	(16,2%)

No gráfico 6, o comportamento dessa taxa.

**GRÁFICO 6 - DESPESAS ADMINISTRATIVAS / PRÊMIOS GANHOS**  
ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA



## 2.6. CAPITALIZAÇÃO E LIQUIDEZ

A tabela 7 apresenta diversos dados contábeis da Alfa Seguradora e da Alfa Previdência e Vida, no que se refere aos seus níveis de capitalização e de liquidez.

**TABELA 7 – CAPITALIZAÇÃO E LIQUIDEZ**  
ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA - R\$ MILHÕES

Contas	2012	2013	2014
Prêmios Ganhos (PG)	351,1	377,5	459,9
Ativo Permanente (AP)	2,2	3,7	3,8
Patrimônio Líquido (PL)	135,6	144,3	160,5
Indicadores	2012	2013	2014
PL/PG	38,6%	38,2%	34,9%
AP/PL	1,6%	2,6%	2,4%

Apesar do aumento de faturamento, os indicadores de solvência da companhia têm se comportado de forma equilibrada, sobretudo pelos lucros acumulados no período. Quando se analisa o seu grau de imobilização, esse indicador também tem se situado em um nível aceitável, o que mostra uma maior disponibilidade para investimentos.

## 3. ANÁLISE ESTRATÉGICA

A estratégia da Alfa foi dividida em tópicos, como se observa a seguir.

### 3.1. PRODUTOS

Na tabela 8, um perfil dos principais produtos da Alfa Seguradora e da Alfa Previdência e Vida divididos segundo o público-alvo: para pessoas, empresas e previdência.

**TABELA 8 – ALFA SEGURADORA + ALFA PREVIDÊNCIA E VIDA – PRODUTOS EXISTENTES**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
Seguros para Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alfa Residência</li> <li>Alfa Car (Alfa Car, Alfa Car Importados)</li> </ul>
Seguros para Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alfa Multirriscos (Alfa Empresa, Alfa Imobiliárias, Alfa Escritórios e Consultórios)</li> <li>Alfa Vida (Alfa Escolar, Alfa Licitações, Alfa Microseguro de Pessoas, Alfa Passageiro Seguro, Alfa Personalizado, Alfa Prestamista, Alfa Vida Empresa, Alfa Vida Global, Alfa Vida Sindicatos)</li> <li>Alfa Car (Alfa Car Frotas)</li> </ul>
Previdência	<ul style="list-style-type: none"> <li>AlfaPrev PGBL / VGBL</li> <li>AlfaPrev VIP</li> <li>AlfaPrev RF Private</li> <li>Alfaprev Empresarial</li> <li>Alfaprev para Crianças</li> </ul>

De um modo geral, a busca por produtos eficientes (e de acordo com os melhores padrões de mercado) é uma preocupação da companhia.

Um destaque da companhia foi o crescimento do seguro de afinidades, como mostram os gráficos abaixo - Seguro Sindicatos (Seguro de Vida para Convenções Coletivas) e Seguros Bancassurance (Prestamistas).

GRÁFICO 7 - CRESCIMENTO DE AFINIDADES - SINDICATOS  
CANAL AFINIDADE - CRESCIMENTO 2013 x 2014



52%  
CRESC.

GRÁFICO 8 - CRESCIMENTO DE AFINIDADES - PRESTAMISTAS  
CANAL AFINIDADE - CRESCIMENTO 2013 x 2014



18%  
CRESC.

### 3.2. MARKETING

O Departamento de Marketing trabalha de acordo com as estratégias definidas pelas áreas de negócio e diretorias. Também é responsável pela Comunicação Interna da Seguradora tais como divulgação dos objetivos a todos os funcionários, além de comunicações gerais e de Produtos/Serviços, novas contratações de pessoas, novas filiais, procedimentos, etc. Na tabela 9, mais detalhes desta estratégia.

TABELA 9 – MARKETING – ESTRATÉGIA PRINCIPAL

ÁREA	DETALHES
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustentabilidade/Cultura</li> <li>• Campanhas Internas</li> <li>• Divulgação Objetivos/Resultados Colaboradores</li> </ul>
Corretores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação</li> <li>• Marketing Direto</li> <li>• Relacionamento</li> <li>• Campanhas de Incentivo</li> </ul>
Canal Afinidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanhas de Incentivo</li> <li>• Treinamento /capacitação</li> <li>• Suporte de vendas / Pontos de venda</li> </ul>



Na tabela 10, projetos específicos realizados com parceiras da Alfa Seguradora.

TABELA 10 – MARKETING – PROJETOS DE AÇÃO SOCIAL

PARCERIA	DESCRIÇÃO
Campanha Natal do Bem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelo terceiro ano seguido, os colaboradores da Alfa Seguradora, em parceria com os corretores da Regional Campinas, além de fornecedores e parceiros de diversos segmentos, realiza a ação social denominada Campanha Alfa Seguradora - Natal do Bem, que em 2014 beneficiou as seguintes entidades:</li> <li>• Hospital Boldrini (Campinas - SP): Entidade filantrópica de referência especializada em oncologia e hematologia pediátrica. Além da participação ativa dos colaboradores da Alfa, os Corretores atendidos pela Regional Campinas e também a Europ Assistance tiveram um papel fundamental na arrecadação de brinquedos e na viabilização da entrega dos presentes para as crianças internadas e em tratamento no Hospital.</li> <li>• CAMACC - Casa Modelo de Apoio a Crianças com Câncer. Casa de Apoio para crianças e adolescentes diagnosticadas com câncer que saem de suas cidades, acompanhadas por um familiar responsável, para fazer o tratamento em Hospitais no estado de São Paulo. Foi realizada a arrecadação de brinquedos, alimentos e promoção de atividades lúdicas e recreação para as crianças, adolescentes e seus respectivos parentes que encontram-se hospedados na Casa.</li> <li>• CASA DO PAC - Entidade que acolhe crianças e adolescentes vítimas de maus tratos, abandono ou em vulnerabilidade social e pessoal, órfãos ou afastados do convívio familiar por falta de condições dos pais ou responsáveis. Foi realizada a arrecadação de brinquedos, alimentos e atividades de recreação para as crianças.</li> </ul>



CASA DO PAC



HOSPITAL BOLDRINI



CAMACC

### 3.3. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Alfa Seguradora disponibiliza, por telefone ou pela internet, aos Segurados e Corretores, Canais de Atendimento para orientação, esclarecimento de dúvidas e solicitação de serviços.

A empresa tem investido nesta área em treinamentos e contratação de pessoas com conhecimento na matéria de seguros. Assim, tornando a oportunidade de crescimento desses profissionais dentro da empresa, com bons resultados para ambas as partes. As demandas recebidas pelos clientes são tratadas primeiramente pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, e somente depois de esgotadas as possibilidades de acordo esses casos são encaminhados à Ouvidoria.

Analogamente, a Ouvidoria é um canal independente que poderá avaliar as questões apresentadas pelos clientes, com posicionamentos imparciais. Além de apresentar sugestões às áreas operacionais no intuito de aprimorar seus processos internos.

Na tabela 11, os objetivos principais da Ouvidoria.

**TABELA 11 – OUVIDORIA – OBJETIVOS PRINCIPAIS**

OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber os recursos dos Consumidores.</li> <li>• Informar sobre o encaminhamento e o andamento dado aos pedidos.</li> <li>• Solucionar, de forma ágil e imparcial, eventuais dúvidas ou insatisfações dos clientes que, por algum motivo, não puderam ser resolvidas por meio dos canais de atendimento regulares.</li> <li>• Conhecer as opiniões, os anseios, as insatisfações e os elogios dos Consumidores.</li> </ul>

Na tabela 12, alguns números obtidos.

**TABELA 12 – OUVIDORIA – NÚMEROS OBTIDOS**

ANOS	NÚMEROS
2013	Nº de ocorrências abertas – 138 Índice de respostas – 100% Ocorrências respondidas em até 5 dias – 57%
2014	Nº de ocorrências abertas – 160 Índice de respostas – 100% Ocorrências respondidas em até 5 dias – 59%

Especificamente, em 2014, outras informações foram obtidas:

- Dos casos existentes, 67% referiram-se a problemas com a área de Sinistros, compreendendo os ramos de Vida em Grupo, Automóveis e de Ramos Elementares.
- Das reclamações 43% foram apresentadas diretamente à Alfa e 57% das reclamações foram apresentadas através da SUSEP.
- Das reclamações 30% são oriundas de São Paulo, 23% do Distrito Federal e o restante das demais filiais.
- Das reclamações apresentadas 75% foram consideradas procedentes e 25% improcedentes.

De um modo geral, os números estão de acordo com o padrão almejado pela Seguradora.



### 3.4. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Um aspecto importante na análise dos procedimentos de uma seguradora consiste na avaliação dos seus procedimentos internos e “compliance”.

Na tabela 13, um detalhamento maior dos conceitos utilizados.

**TABELA 13 – GOVERNANÇA CORPORATIVA – CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS**

RESPONSABILIDADE	DESCRIÇÃO
Compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Seguradora está em conformidade com as exigências legais, relativo à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Prevenção a Fraudes.</li> <li>• Nesse aspecto todos os funcionários realizaram treinamento e também foram desenvolvidas rotinas de monitoramento para o cumprimento da legislação.</li> <li>• Outro aspecto relevante é a imediata identificação de Pessoas Politicamente Expostas - PPE, na qual é necessária a aprovação da Diretoria para a aceitação e/ou manutenção do negócio.</li> </ul>
Controles Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Seguradora possui o sistema de Controles Internos, no qual estão mapeados os riscos e controles referentes a todos os processos das operações de seguro e previdência privada.</li> <li>• A metodologia utilizada para a construção da matriz de risco é o CSA - Control Self Assessment. O ciclo de auto-avaliação é realizado semestralmente, sendo formalizado pela Gerência de Controles Internos um cronograma de trabalho o qual é aprovado pela Diretoria.</li> </ul>
Risco Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Seguradora define risco operacional como o risco de perda resultante de processos internos causados por pessoas e ou sistemas inadequados ou falhos e também por eventos externos que ocasionem ou não a interrupção de negócios.</li> </ul>

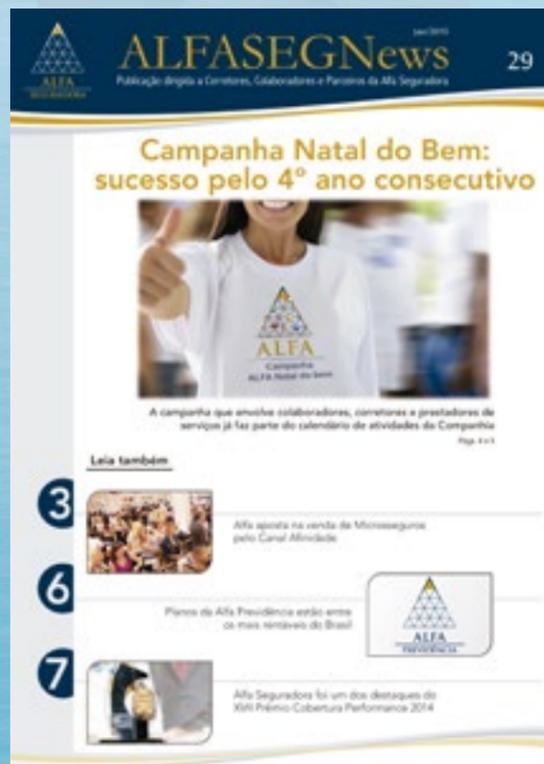
RESPONSABILIDADE	DESCRIÇÃO
Comitê de Contingência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foi criado em 2001 o Comitê de Contingência para estabelecer ações para a continuidade dos negócios (PCN), em caso de eventos que possam impedir as rotinas das operações.</li> <li>• Desde então, várias ações foram implementadas e melhorias são realizadas a cada período. Em 2012, foi feito projeto para modernização e atualização tecnológica do site de contingência. Em 2013 e 2014, foram realizados os testes de contingência semestrais.</li> </ul>
Comitê de Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No Comitê de Auditoria é apresentado o plano anual dos trabalhos de Auditoria e o acompanhamento dos resultados ao longo do ano.</li> </ul>



ALFA  
SEGURO

# ALFASEGNEWS

EDIÇÕES PUBLICADAS EM 2014



**CORRETOR,  
OFEREÇA MAIS  
DO QUE SEGURO  
AOS SEUS  
CLIENTES.**

**LEVE ATÉ ELES  
A SOLIDEZ,  
EXPERIÊNCIA E  
QUALIDADE DO  
GRUPO ALFA.**



Para a Alfa Seguradora, cada situação exige uma análise individual, da mesma forma que **cada cliente é único e merece um tratamento diferenciado**. Garantir soluções específicas para cada cliente é um desafio que a Alfa supera diariamente. Por isso, em cada um dos nossos produtos e serviços está contida a **solidez, experiência e qualidade do Conglomerado Alfa, apoiada por uma forte aliança com os corretores**. Isto é o que temos a oferecer a você e aos seus clientes.

**ALFA**  **SEGURADORA**

WWW.ALFASEGURADORA.COM.BR SAC: 0800-774-2532

AUTOMÓVEL | EMPRESARIAL | RESIDENCIAL | VIDA E ACIDENTES PESSOAIS | PREVIDÊNCIA

CONGLOMERADO  ALFA  
*90 anos*

**ALFA  SEGURADORA**

SAC: 0800-774-2532 | Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5244  
Ouvidoria 0800-774-2352 | Para uso exclusivo de deficientes auditivos: 0800 770 5140

[www.alfaseguradora.com.br](http://www.alfaseguradora.com.br)