

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS,
CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**ANÁLISE COMPARATIVA DE MICROSSEGUROS DE VIDA OFERTADOS À
POPULAÇÃO MAIS VULNERÁVEL AOS RISCOS DECORRENTES DA
POBREZA**

Ângelo Eugênio Trindade Oliveira

Fortaleza-CE

2014

Ângelo Eugênio Trindade Oliveira

**ANÁLISE COMPARATIVA DE MICROSSEGUROS DE VIDA OFERTADOS À
POPULAÇÃO MAIS VULNERÁVEL AOS RISCOS DECORRENTES DA
POBREZA**

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuárias, Contabilidade e Secretariado Executivo – FEEAC, da Universidade Federal do Ceará – UFC, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Administração de Empresas.

Orientador: Claudio Bezerra Leopoldino.

Aprovada em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Cláudio Bezerra Leopoldino (Orientador)

Prof. Dr. Áurio Lúcio Leocádio da Silva (Examinador)

Prof. Dr. Rui de Almeida Rocha (Examinador)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

-
- O45a Oliveira, Ângelo Eugênio Trindade.
Análise comparativa de microsseguros de vida ofertados à população mais vulnerável aos riscos decorrentes da pobreza / Ângelo Eugênio Trindade Oliveira. – 2014.
127 f. : il. color., enc. ; 30 cm.
- Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2014.
Orientação: Prof. Dr. Cláudio Bezerra Leopoldino.
1. Seguro de vida. 2. Finanças pessoais. I. Título.

A meus pais José Ivan de Oliveira (*in memoriam*)
e Maria do Socorro Trindade Oliveira
e minha esposa Daniele.

Agradecimentos

A Deus todo poderoso que está presente em todos os momentos de minha vida me concedendo coragem, força e graça para tudo eu vencer com sabedoria e discernimento.

Aos meus pais, José Ivan de Oliveira (*in memoriam*) e Maria do Socorro Trindade Oliveira pelo amor, confiança e dedicação.

À minha amada esposa Daniele Cristino Dutra, pela paciência e amor a mim dedicados.

À Universidade Federal do Ceará, através da Faculdade de Economia, Administração, Atuárias, Contabilidade e Secretariado Executivo do Departamento de Administração, pela oportunidade oferecida à realização deste curso.

Ao Professor Dr. Cláudio Bezerra Leopoldino, pela valiosa orientação e por confiar no meu trabalho, me dando oportunidade de concluir o curso.

Aos Professores Áurio Lúcio Leocádio da Silva e Rui de Almeida Rocha pela participação na banca e pelas valiosas contribuições, que certamente engrandeceram esta monografia.

Enfim, a todos (as) que contribuíram direta ou indiretamente com a execução deste trabalho.

“Ser feliz sem motivo é a mais autêntica
forma de felicidade”

Carlos Drummond de Andrade

RESUMO

Desde que surgiram as primeiras operações comerciais, as civilizações vêm desenvolvendo formas de se precaverem contra incertezas trazidas por atos humanos ou fatos naturais, capazes de lhes trazer prejuízos, sejam eles materiais ou imateriais. O microsseguro é um mecanismo que visa dar proteção aos ganhos e conquistas da população de baixa renda, sendo, portanto, um instrumento de apoio ao crescimento e ao progresso desta classe menos favorecida. Objetivou-se comparar, por meio de pesquisa documental e bibliográfica, o serviço de Microseguros de Vida ofertado pelas instituições Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco. Classifica-se quanto aos fins como exploratória e quanto aos meios como bibliográfica e documental. Foram analisados os canais de distribuição, os parceiros de distribuição, a descrição e distribuição dos produtos ofertados, gestão de sinistro e manutenção de apólice das referidas instituições no ramo de microsseguros de vida de cada instituição. Também foi realizado um estudo comparativo dos produtos dos canais, no que se refere aos próprios produtos, às vendas, os pagamentos e sinistro. Evidenciaram-se os pontos fortes e fracos dos serviços de microsseguros ofertados pelas referidas instituições. Percebeu-se que a linguagem do microsseguro utilizada pelas instituições não é acessível ao público de baixa renda. Também verificou-se que os canais de distribuição das quatro instituições estudadas são limitados, tendo em vista que existem várias opções de parceiros de distribuição. O prazo de liquidação de sinistro do Banco do Brasil, da Caixa Econômica Federal e do Bradesco revelaram-se longos, não correspondendo à filosofia que está envolta ao serviço de microsseguro, que diz que este prazo deve ser de 24 a 48 horas. No entanto, o Bradesco opera com prazo de liquidação de sinistro ainda maior. O Banco Palmas é a instituição financeira que mais se aproxima da característica do microsseguro em relação ao prazo de liquidação de sinistro. No Brasil, criar uma oportunidade econômica no mercado de microsseguros constitui um desafio para as instituições. Pois trata-se de um segmento recente, com regulações novas, pouco conhecimento sobre o público consumidor (hábitos e costumes) e que apresenta falta de dados técnicos que indiquem a melhor estratégia de se formatar um produto que atenda às necessidades dos seguradoras, gerando sustentabilidade financeira para as instituições que ofertam o microsseguro.

Palavras-chave: Corretor de microsseguro; Microfinanças; População de baixa renda

ABSTRACT

Since, the first two commercial operations, civilizations have developed ways to guard against uncertainties brought about by human actions or natural events, able to bring them damage, whether material or immaterial. Microinsurance is a mechanism to give protection to the gains and achievements of the low income population, and thus a tool to support the growth and progress of this underprivileged class. The objective was to compare, by means of documentary and bibliographic research, the Life Microinsurance service offered by the Banco do Brasil institutions, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas and Banco Bradesco. It is classified as exploratory as to the purposes and on the means as literature and documents. Was working aspects of distribution channels, distribution partners, the description and distribution of products offered, claim management and maintenance policy of these institutions in the microinsurance sector life. Was also carried out a comparative study of the products of channels, with regard to the products themselves, the sales, payments and sinister. Showed up the strengths and weaknesses of microinsurance services offered by these institutions. It was noticed that the language of micro addressed by the institutions is not accessible to low-income public. Also it was found that the distribution channels of the four studied institutions are limited, taking into account that there are several options for distribution partners. The deadline for claim settlement Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal and Bradesco are long, not as part of philosophy that is shrouded to microinsurance service, which says that this period should be 24-48 hours. However, Bradesco operates with the worst period of claim settlement. The Banco Palmas is the only financial institution that is closest to microinsurance characteristic in relation to the claim settlement period. In Brazil, create economic opportunity in the microinsurance market is a challenge for the institutions. Because it is a recent segment with new regulations, little knowledge of the consuming public (habits and customs) and a lack of technical evidence to suggest the best strategy to format a product that meets the needs of insurance companies and generate financial returns for institutions that offer microinsurance.

Keywords: Microinsurance broker; microfinance; Low-income population

LISTA DE SIGLAS

ASMOCONP - Associação dos Moradores do Conjunto Palmeiras

ATM - Terminal de Autoatendimento

BCD - Banco Comunitário de Desenvolvimento

CNSP - Conselho Nacional de Seguros Privados

DG - Doenças Graves

DIH - Diárias por Internação Hospitalar

DIT - Diárias por Incapacidade Temporária

DMHO - Despesas Medicas, Hospitalares e ou Odontológicas

FGV - Fundação Getúlio Vargas

FMI - Fundo Monetário Internacional

FUNENSEG - Fundação Escola Nacional de Seguros

IMF - Instituições de Microfinanças

IPTA - Invalidez Permanente Total por Acidente

PASI - Plano de Amparo Social Imediato

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio

QBE - *North Queensland; Bakers and Traders; Equitable Probate and General*

RF - Reembolso com despesa com Funeral

SINCOR-SP - Sindicato dos Corretores de Seguro do Estado de São Paulo

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Inovação em todo processo de distribuição de microsseguro.....	25
Figura 2 - Representação do modelo do Agente de Crédito.....	26
Figura 3 - Representação do modelo varejista.....	26
Figura 4 - Representação do canal de vendas por “base de dados”	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Taxa de população com despesa com seguro.....	19
Tabela 2 - Distribuição da população por renda per capita.....	20
Tabela 3 - Ranking das dez maiores seguradoras do ramo vida sem VGBL.....	28
Tabela 4 - Coberturas e benefícios do BB Microseguro Proteção Individual.....	37
Tabela5- Coberturas e benefícios do Caixa Microseguro Amparo.....	38
Tabela 6 - Coberturas e benefícios do Palmas Microseguros.....	41
Tabela 7- Coberturas e benefícios do Primeira Proteção Bradesco.....	43
Tabela 8 -Características dos produtos.....	49
Tabela 9- Resumo dos modelos de microsseguros do Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco.....	50
Tabela 10 - Pontos fortes e fracos das instituições Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco.....	56

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 PROBLEMA.....	14
3 OBJETIVO GERAL.....	14
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
4.1 Características dos microsseguros.....	17
4.2 O consumidor de microsseguros.....	18
4.3 Produtos oferecidos em microsseguros.....	20
4.4 Serviços que potencializam a venda de microsseguros.....	23
4.5 Modelos e canais alternativos de distribuição.....	24
4.6 Os provedores de seguros no Brasil.....	27
4.7 O corretor de seguros.....	29
4.7.1 O corretor de microsseguros.....	30
4.7.2 Correspondente de microsseguro.....	30
5 METODOLOGIA.....	31
5.1 Tipo de pesquisa.....	31
5.2 Universo e amostra.....	32
5.3 A coleta de dados.....	32
5.4 Tratamento e análise de dados.....	33
6 ANÁLISE DOS DADOS.....	34
6.1 Considerações iniciais.....	34
6.2 Banco do Brasil.....	35
6.3 Caixa Econômica Federal.....	38
6.4 Banco Palmas.....	39
6.5 Bradesco.....	41
7 CONCLUSÕES.....	57
REFERENCIAL TEÓRICO.....	58

1 INTRODUÇÃO

Desde que surgiram as primeiras operações comerciais, as civilizações vêm desenvolvendo formas de se precaverem contra incertezas trazidas por atos humanos ou fatos naturais, capazes de lhes trazer prejuízos, sejam eles materiais ou imateriais (SEBRAE, 2013). Tais sentimentos levaram o homem a criar formas de proteção para si e para o seu patrimônio (GUIMARÃES, 2014).

Assim nasceu a ideia do seguro, fruto da imaginação do homem, que encontrou desta forma um mecanismo para a sua proteção. O seguro é uma forma das pessoas se resguardarem da consequência de um sinistro ocorrido, minimizando os efeitos financeiros deste (GUIMARÃES, 2014).

Ninguém está imune a uma necessidade aleatória tal como uma doença ou um acidente que impossibilite o trabalho, um incêndio que destrua o seu comércio ou empresa ou a morte prematura do chefe de família. As consequências destes riscos são mais drásticas para as pessoas das classes menos favorecidas. Observa-se que as pessoas de baixa renda têm pouco ou quase nenhum acesso aos produtos e serviços do mercado segurador, importante mecanismo de proteção à vida e ao patrimônio (NERI, 2009).

O microsseguro é um mecanismo que visa dar proteção aos ganhos e conquistas da população de baixa renda, sendo, portanto, um instrumento de apoio ao crescimento e ao progresso desta classe menos favorecida.

Segundo os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), 64,3% da população total do Brasil em 2011 possuía um rendimento mensal domiciliar per capita de até dois salários mínimos. Está claro que há um contingente expressivo de pessoas que não teriam como se estabelecer após a perda econômica resultante de uma adversidade e, neste contexto, surge o microsseguro como mecanismo protetor.

No Brasil, os microsseguros representam, em princípio, uma nova oportunidade de mercado, pois de acordo com o relatório do Grupo de Trabalho da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), 2008 o país apresenta mais de 40 milhões de pessoas sem nenhum tipo de seguro. Deste total, 23 a 33 milhões constituem a base de clientes para o microsseguros. Se esses clientes tiverem à sua disposição mecanismos capazes de protegê-los contra os altos riscos a que estão expostos, poderão dispor de recursos para investir gerando mais empregos e riqueza. Isso porque terão

acesso ao capital, com menores custos criando novas oportunidades de negócio e um novo mercado consumidor, e, fundamentalmente, promovendo a inclusão social (CHURCHILL; MATUL, 2013).

A experiência internacional tem demonstrado que, através da inovação e da construção de uma estrutura legal favorável, o mercado de baixa renda pode ser atendido de maneira viável e lucrativa (ROBERTO, 2010; CHURCHILL; MATUL, 2013).

Segundo a Fundação Getúlio Vargas (FGV), o Brasil, deverá contar com 40 milhões de segurados até 2016, de um universo de cem milhões de pessoas que possuem o perfil de clientes em potencial para os microsseguros, resultando em um mercado de R\$ 6 bilhões ao ano (SEBRAE, 2013).

O mercado ainda não está consolidado, o que não quer dizer que as instituições financeiras não estejam interessadas nesse segmento, pelo contrário, o Banco do Brasil, a Caixa Econômica Federal, o Banco Palmas e o Bradesco, entre outros, passaram a oferecer seguro de vida, auxílio-funeral e residencial a esse novo público consumidor.

Diante de um grande mercado em formação, as instituições disputarão esse novo consumidor utilizando-se de todos os mecanismos mercadológicos disponíveis, um desses mecanismos é a forma de distribuição desse serviço. Embora a formatação dos produtos seja importante para assegurar que eles sejam facilmente entendíveis, acessíveis em preço e adequados as necessidades do mercado de baixa renda, será a distribuição que levará ao uso efetivo do microsseguro.

Este trabalho propõe comparar as similaridades e diferenças dos serviços que englobem os microsseguros de vida ofertados pelas instituições como o Banco do Brasil, a Caixa Econômica Federal, o Banco Palmas e o Bradesco.

2 PROBLEMA

Como questão de pesquisa para este estudo, indaga-se: Analisando o contexto do mercado de Microseguros de Vida, quais são as principais semelhanças e diferenças dos canais de distribuição utilizados pelos principais *players* do mercado?

3 OBJETIVO GERAL

Comparar, por meio de pesquisa documental e bibliográfica, o serviço de Microseguros de Vida ofertado pelas instituições Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1) Levantar as principais similaridades e diferenças entre as características individuais dos Microseguros de Vida ofertado por cada instituição: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco.

2) Investigar as formas de contratação dos Microseguros de Vida ofertado pelo Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco.

3) Descrever como o Banco do Brasil, a Caixa Econômica Federal, o Banco Palmas e o Bradesco trata uma liquidação de sinistro, com base nas variáveis: prazo, canal de atendimento utilizado.

4) Identificar os canais de distribuição utilizados.

5) Levantar os parceiros de distribuição dos microsseguros do Banco do Brasil, da Caixa Econômica Federal, do Banco Palmas e do Bradesco.

6) Identificar os pontos fortes e fracos de cada instituição.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com recentes pesquisas realizadas por conceituadas instituições internacionais, enquanto nos países desenvolvidos a maior parte da população está coberta por algum tipo de seguro, nos 100 países mais pobres do mundo pouco menos de 3% da população possui algum tipo de cobertura. São as famílias pobres que estão especialmente vulneráveis aos riscos, tanto aqueles causados pela natureza, tanto quanto os causados por ocorrências do cotidiano. (SIMÕES et al., 2014).

O microsseguro foi regulamentado no Brasil em 2012, pelo normativo N° 244, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) em 06 de dezembro de 2011, dessa forma o mercado segurador passou a ter o desafio de elaborar estratégias e planos de microsseguro nos modelos estabelecidos pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), que atendam às necessidades das pessoas de baixa renda e que despertem e perpetuem neste segmento da população, a cultura do seguro, fazendo-os crer que podem e devem resguardar seus patrimônios e assegurar uma melhor qualidade de vida para si e para seus beneficiários, através de microsseguros.

Observa-se várias definições disponíveis em livros, seminários, revistas, entrevistas e Internet sobre microsseguro. Uma das mais objetivas que se pode encontrar é a sustentada por Churchill (2006, p.12) que o descreve como “a proteção da população de baixa renda contra perigos específicos em troca de pagamentos regulares de prêmios proporcionais à probabilidade e custo do risco envolvido”.

De acordo com Churchill (2006), o microsseguro pode ser analisado por duas perspectivas: proteção social para os pobres na ausência de programas governamentais adequados, minimizando a desigualdade social e a oferta de um serviço financeiro para famílias de baixa renda por meio do desenvolvimento de modelos de negócios apropriados que permitam à população de baixa renda se tornar um segmento de mercado lucrativo para companhias de seguro e cooperativas.

O microsseguro não abrange, portanto, programas governamentais de bem-estar social, já que estes não são custeados por prêmios com base no risco, e os benefícios não são custeados por um fundo comum que é administrado segundo princípios de seguro e risco. Pelo mesmo motivo, ele não inclui a assistência emergencial fornecida por governos em casos de, por exemplo, catástrofes naturais, enchentes/incêndios em localidades de baixa renda, etc (SIMÕES et al., 2014).

O microsseguro não deve ser entendido como um seguro simples, com capitais segurados baixos, pois apresenta características específicas. O microsseguro é um mecanismo com enorme capacidade de proteção social, sendo, portanto, um instrumento de apoio ao crescimento e ao progresso da sociedade (SIMÕES et al., 2014).

Todas as definições apresentadas enfatizam o microsseguro como uma ferramenta que pode ser usada para a proteção social, tendo como público alvo a população de baixa renda. Para cumprir esses objetivos, é evidente que os prêmios de microsseguro devem ser bem mais baixos que os prêmios de seguros tradicionais. Além disso, há uma necessidade de grande proximidade entre o consumidor e canais de venda porque uma proporção significativa dos negócios administrados por pessoas de renda baixa é feita pessoalmente.

De acordo com Angove e Tande (2013) as instituições que ofertam o microsseguro, perceberam os lucros potenciais relacionados aos microsseguros levando em conta três categorias:

a) Retorno financeiro: por se trabalhar com prêmios baixos significa um volume maior de vendas para gerar lucro a um nível que justifique o esforço.

b) Inovação: a percepção de que os produtos, processos e canais de distribuição utilizados pelas instituições no seguro tradicional apresentam um desempenho fraco no segmento de baixa renda. Serve de alerta para as seguradoras que é preciso inovar, o que envolve reduzir custos, aumentar eficiência e apresentar propostas de seguros mais simples e diretas para os clientes.

c) Reputação: manter uma boa reputação entre investidores, reguladores e público, e contar com a confiança dos clientes são prerrogativas importantes para que as seguradoras tenham acesso ao capital, bem como possam manter e expandir seus negócios.

Além disso, uma motivação importante para as instituições é garantir a vantagem de ser pioneiro enquanto o mercado se desenvolve. Dessa forma, as seguradoras pretendem formar uma base de clientes que permanecerá fiel e expandirá o uso de produtos de seguro à medida que os níveis de renda aumentam.

4.1 Características dos microsseguros

O microsseguro, que tem como público alvo a população de baixa renda, tem uma estrutura mercadológica voltada a esse consumidor que segue a seguinte caracterização (GALIZA et al., 2014; MATOS, 2008; SIMÕES et al., 2014; SIMÕES et al., 2014; SIMÕES; CRUZ, 2007).

a) Contratos simples: levam em conta o baixo grau de instrução dos consumidores, os contratos devem ser claros e de fácil compreensão.

b) Pagamentos flexíveis: adapta-se à realidade financeira dos consumidores uma vez que estes podem não possuir rendas certas.

c) Canais alternativos de distribuição: para que os serviços de microsseguros realmente alcancem a população de baixa renda a que se destinam, realizando assim a distribuição de risco.

d) Regulação de sinistro simplificada e de fácil acesso: liquidar um sinistro envolve custos com documentação e locomoção, dessa forma deve-se dispor de atendimentos próximos ao segurado que envolva poucos custos.

e) Atendimento às necessidades do consumidor: as coberturas ofertadas devem ter relação com os riscos que fazem parte da vida desse consumidor.

f) Inclusão social: não há análise individual de risco e, com isso, o consumidor está automaticamente coberto pelas garantias previstas no contrato.

g) Preço baixo: adequar o preço do serviço a realidade desse consumidor.

h) Baixo valor máximo segurado: uma vez que a importância segurada deve necessariamente corresponder ao prêmio pago, e este último precisa ser baixo para alcançar a população de baixa renda.

No Brasil, o termo “seguro popular” é usado para designar produtos massificados que têm um grande volume de comercialização, importâncias seguradas e prêmios de pequeno valor. Mas, seguro popular não é o mesmo que microsseguro, uma vez que este está direcionado para as necessidades específicas das famílias de baixa renda, enquanto que o seguro popular é para todos os tipos de consumidores e apenas significa seguro de pequenos valores (SIMÕES; CRUZ, 2007).

4.2 O consumidor de microsseguros

O público-alvo do microsseguro pode ser definido por exclusão: pessoas ou famílias cuja renda é tão baixa que estão excluídos de mercados de seguros convencionais. No entanto muitas pessoas na população-alvo de microsseguros não estão em tal pobreza extrema para que sejam cobertos por programas de assistência social e transferência de renda (CHURCHILL, 2006; CHURCHILL; MATUL, 2013).

O microsseguro tem como público alvo:

- a) Trabalhadores do setor formal de baixa renda;
- b) Trabalhadores da economia informal, que não têm acesso aos seguros tradicionais, nem aos benefícios dos programas sociais providos por empregadores, ou pelo governo através dos empregadores;
- c) Família de baixa renda que participam ou não de programas assistenciais do governo;

Características do público-alvo de microsseguros:

- a) renda irregular;
- b) baixa renda;
- c) precárias condições de vida;
- d) baixo grau de instrução;

De acordo com o Relatório do Grupo de Trabalho de Microsseguros da SUSEP (SIMÕES et al., 2014, p. 25), temos as seguintes definições:

“Microsseguro é a proteção financeira fornecida por provedores autorizados para a população de baixa renda contra riscos específicos, em troca de pagamentos de prêmios proporcionais às probabilidades e aos custos dos riscos envolvidos, em conformidade com a legislação e os princípios de seguro globalmente aceitos.”

“População de baixa renda, para efeitos de microsseguro, no Brasil, é o segmento da população com rendimento mensal per capita de até dois salários mínimos, cuja posição na ocupação pode estar classificada tanto no setor formal quanto no setor informal da economia.”

De acordo com esses conceitos, levando em conta o cenário brasileiro, utilizaremos as divisões de classes E, D, C e A/B que já está presente na cultura das empresas privadas para mensurar e estimar o potencial de mercado desse setor e a renda per capita dessa população que é a variável fundamental para a definição desse mercado (FGV, 2014).

A Tabela 1 apresenta a percentagem da população, acima de 15 anos, que possui alguma despesa com seguro. A despesa com seguro de vida da classe AB é de 12,88% e da classe C, D e E juntas é de 5,04%. Verifica-se que as despesas com seguro de vida pelas classes C, D e E é menos da metade do que da classe AB.

Tabela 1- Taxa de população com despesa com seguro

% da população com despesa					
População acima de 15 anos					
Classe	Plano/Seguro- Saúde	Seguro de vida	Seguro de vida	Previdência privada aberta ou fechada	Outros
Total	12,94	2,95	4,31	0,45	1,41
Classe AB	36,65	13,84	12,88	1,91	2,43
Classe C	12,07	1,15	3,74	0,20	1,56
Classe D	2,64	0,009	1,01	0,13	0,74
Classe E	0,76	0,05	0,29	0,01	0,44

Fonte: SANTOS; BORELLI (2014)

O levantamento de dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2009 revelou que 79% da população vive com até 2 salários mínimos, conforme a Tabela 2.

Tabela 2 – Distribuição da população por renda per capita

Distribuição da população por classes de renda per capita				
Faixa de renda em salários mínimos	% População	% População acumulada	População	População acumulada
Até ¼	11	11	20.463	20.463
Mais de ¼ até ½	18	29	34.997	55.460
Mais de ½ até 1	28	57	53.165	108.625
Mais de 1 a 2	23	79	43.029	151.654
Mais de 2 a 3	7	86	13.578	165.232
Mais de 3 a 5	5	91	9.371	174.602
Mais de 5	4	95	7.267	181.870
Sem rendimento	2	97	3.442	185.870
Sem declaração	3	100	5.928	191.240
Totais	100	100	191.240	191.240

Fonte: SANTOS; BORELLI (2014)

4.3 Produtos oferecidos em microsseguros

O seguro tradicional pode ser visto como um produto de luxo, direcionado às classes mais abastadas, as classes menos beneficiadas necessitam dele tanto quanto aquelas, ou mais.

A ordem de comercialização para produtos de microsseguros se inicia na carteira de Vida, e os passos seguintes são as carteiras de seguro Residencial e Automóvel.

A carteira de Vida e as carteiras de seguro Residencial e Automóvel, são as maiores deficiências relativo ao consumo securitário pelos brasileiros inseridos neste segmento e, da mesma forma, os focos mais relevantes para uma campanha ordenada de vendas (MOREIRA, 2010).

O microsseguro é uma remodelagem dos seguros tradicionais, com objetivo de atender as especificidades e carências das populações de baixa renda.

Paralelamente a estes produtos, temos os títulos de capitalização e assistência funeral, que atrelados aos microsseguros estimulam o consumo por meio de seu apelo lúdico (loterias) e benefícios de fácil percepção (assistência funeral). Os

microseguros podem ser divididos em duas categorias, sendo microseguros para pessoas e microseguros para bens.

Os planos de microseguros de vida, poderão ofertar as seguintes coberturas, isoladamente ou em conjunto: para pessoas temos os microseguros de vida, que se dividem em:

Microseguros de acidentes pessoais: está normalmente associado com a cobertura de morte em produtos de seguro de acidentes pessoais. Frequentemente, são concedidas coberturas de invalidez permanente ou temporária. Constatou-se que controlar os riscos nessas coberturas é oneroso, especialmente no caso de invalidez temporária, devido às possibilidades de fraude. O microseguro que cobre a perda de membro é viável e a confirmação do sinistro é mais clara, porém o uso desse produto é limitado. Frequentemente, quando esta cobertura é associada a seguro de vida obrigatório de prestamista, o segurado nem sabe que esses benefícios existem.

Microseguros prestamistas: cobre a inadimplência em empréstimos pessoais. Esse serviço é oferecido em geral, pelas redes varejistas e financeiras de crédito. Cobre também contra acidentes pessoais, com garantia para invalidez por acidente e doença, ou apenas por acidente, e, por fim, assistência funeral, educacional e viagem.

Limites máximos de garantia de acordo com a Circular SUSEP n° 490/2012:

- a) morte – R\$ 30.000,00;
- b) morte acidental – R\$ 30.000,00;
- c) reembolso de despesas com funeral (RF) – R\$ 4.000,00;
- d) invalidez permanente total por acidente (IPTA) – R\$ 30.000,00;
- e) prestamista – R\$ 30.000,00;
- f) educacional – R\$ 30.000,00;
- g) despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas decorrentes de acidente pessoal (DMHO) – R\$ 3.000,00;
- h) diárias por internação hospitalar (DIH) – diária de R\$ 50,00;
- i) diárias por incapacidade temporária (DIT) – diária de R\$ 50,00;
- j) desemprego – renda mensal de R\$ 1.000,00;
- k) doenças graves (DG) – R\$ 30.000,00;

Microseguros de viagem: consiste no pagamento de indenização, de uma única vez ou sob a forma de renda, ao segurado ou ao(s) beneficiário(s) indicado(s) na apólice, certificado individual ou bilhete em caso de ocorrência de evento coberto, definido nas condições especiais do plano de microseguro, dentro do território nacional ou, facultativamente, até 150 quilômetros da linha de fronteira do Brasil, durante período de viagem previamente determinado. Limites máximos de garantia:

- a) morte em viagem – R\$ 30.000,00;
- b) invalidez permanente total por acidente em viagem – R\$ 30.000,00;
- c) cancelamento de viagens – R\$ 2.000,00 para viagens nacionais e R\$ 5.000,00 para viagens internacionais;
- d) perda de bagagem – R\$ 1.000,00, incluindo mala e conteúdo;
- e) despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas em - viagem R\$ 3.000,00;
- f) traslado de corpo – R\$ 300,00 com adicional de R\$ 2,00 por quilômetro para remoções fora do município.

Microseguros de Saúde: A Constituição brasileira consagra o direito universal à saúde. Dessa forma o mercado para planos suplementares de saúde é caracterizado por uma regulação restrita que proíbe a exclusão de doenças prévias ou cálculos específicos de custo, baseados no risco individual. Os planos privados são obrigados a oferecer benefícios mínimos previstos na regulamentação. Por causa dessa situação e de outros fatores, as seguradoras demonstram pouco interesse em oferecer esse serviço, mas algumas que não atuavam no campo saúde, passaram a oferecer benefícios limitados na área, como reembolso hospitalar e desconto em farmácias e clínicas.

Seguros de vida massificados ou populares: Em 21/09/2004, foi editada a Circular SUSEP 267/2004, a primeira norma sobre seguro de vida em grupo popular, estabelecendo Condições Gerais padronizadas e seus respectivos parâmetros. Visando custos mais baixos, a ideia inicial era de que o seguro proporcionasse, apenas, a cobertura de Morte por Acidentes Pessoais. Porém, considerando a falta de conhecimento sobre os benefícios proporcionados pelas coberturas de seguro por parte do segmento da população a ser beneficiada, a SUSEP acabou optando por um produto mais completo, evitando assim problemas que poderiam gerar a falta de credibilidade nas Instituições.

Características do Produto Padrão proposto pela Circular SUSEP 267/2004:

- Cobertura básica: Morte qualquer causa (natural e acidental)
- Coberturas adicionais: auxílio funeral e cesta básica
- Importância Segurada máxima: R\$ 10.000,00
- Seguro Coletivo com emissão de certificados individuais
- Contabilizado nos Ramos de Vida (sem contabilização segregada)
- Incentivo aos canais de comercialização alternativos (art.11), como contas de luz, gás, telefone, etc., desde que o valor destinado ao seguro seja perfeitamente identificado, assim como a data da correspondente quitação.

Como resultado, o produto padrão proposto pela Circular SUSEP 267/2004 praticamente não apresentou diferenças para os planos tradicionais. No entanto, é certo que a edição do normativo funcionou, de fato, como marketing positivo sobre o assunto, já que o tema foi discutido com a indústria em audiência pública, sendo alvo de muitas matérias na imprensa. Em seguida, muitas seguradoras passaram a comercializar produtos de vida voltados para os segmentos de baixa renda.

4.4 Serviços que potencializam a venda de microsseguros

Abaixo se definem esses dois serviços que potencializam a venda de microsseguros, a Assistência funeral e os Títulos de capitalização.

Assistência Funeral: é um conjunto de Serviços de Assistência 24 horas, que garante os serviços necessários em caso de falecimento do segurado, desde a obtenção do atestado de óbito até a organização do funeral, proporcionando tranquilidade para a família num momento delicado. Esse mercado não é fiscalizado pela SUSEP, já que pela legislação em vigor, não existe o comprometimento do reembolso em espécie, mas apenas o cumprimento do serviço de assistência funeral. Pelas normas vigentes, o reembolso em espécie é condição necessária para a devida supervisão do órgão fiscalizador de seguros (GALIZA, 2014).

Títulos de capitalização: é um título de crédito comercializado por empresas de capitalização, com o objetivo de formação de uma aplicação, mas também com um caráter lotérico, de sorteio de prêmios de capitalização. A oferta de títulos de capitalização assistência funeral conjugada à distribuição pode, de certa maneira,

estimular a venda de microsseguros, pois levam o consumidor a identificar mais vantagens e benefícios (GALIZA, 2014).

Para microsseguro de danos, foi protocolado somente um produto, o residencial, que oferece as coberturas de incêndio, queda de raio e explosão para residências em todo o território nacional.

Microsseguro Residencial: destina-se a garantir, exclusivamente, o prédio e conteúdo que componham uma única residência habitual existente no endereço indicado na apólice ou no certificado de seguro. Prevê cobertura em caso de incêndio, raio e explosão.

Os produtos analisados e expostos acima foram desenhados especialmente para as necessidades e o perfil da população de baixa renda que se pretende atingir, podem variar muito de região para região e definirão o público-alvo. Por essa razão, os produtos de microsseguro devem ser desenhados e proporcionar proteção e serviços adequados ao seu público-alvo, utilizando a logística e os canais de distribuição apropriados para cada segmento específico (SIMÕES et al., 2014).

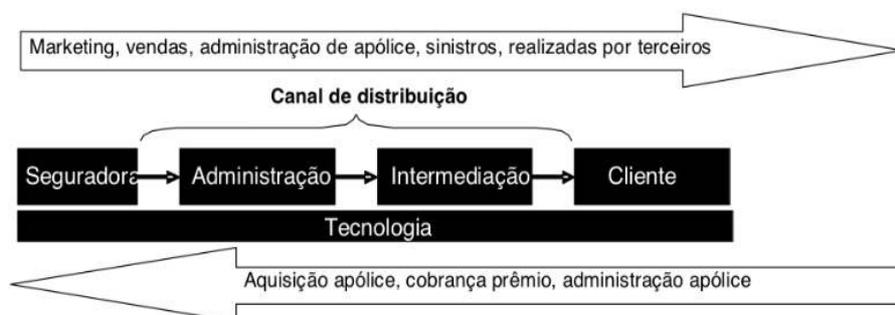
4.5 Modelos e canais alternativos de distribuição

A expressão Canal de Distribuição designa o conjunto de meios utilizados para fazer com que o produto ou serviço chegue desde o produtor até ao consumidor final (BESTER et al., 2010; SMITH; SMIT; CHAMBERLAIN, 2013).

Distribuição é um conceito muito mais amplo do que entregar o produto de seguro para o cliente. Na Figura 1, extraída de Bester et al. (2010), a distribuição se refere a todas as interações que ocorrem entre segurador do risco e o cliente final, o que inclui produção de apólice, cobrança do prêmio e administração da apólice, assim como as atividades de marketing, vendas e pagamentos de sinistros.

Figura 1 – Inovação em todo processo de distribuição de microsseguros

Figura 3: Modelo funcional de distribuição de seguros



Fonte: Genesis Analytics adapted from Leach, FinMark Trust 2005

Fonte: SMITH; SMIT; CHAMBERLAIN (2010)

Para serem acessíveis os produtos de microsseguros precisam utilizar canais de distribuição e cobrança de baixo custo e com alta capilaridade que atinjam o público-alvo (GALIZA, 2014).

Os canais de distribuição no Brasil são tradicionalmente segmentados em corretores (incluindo plataformas de seguros) e bancassurance, que é a combinação banco/seguradora. Estima-se que 70% a 80% dos prêmios sejam gerados por pequenos e médios corretores. Canais alternativos ganham força pouco a pouco e atraem atenção de seguradoras que ainda adotam apenas os canais tradicionais (OLIVEIRA, 2014).

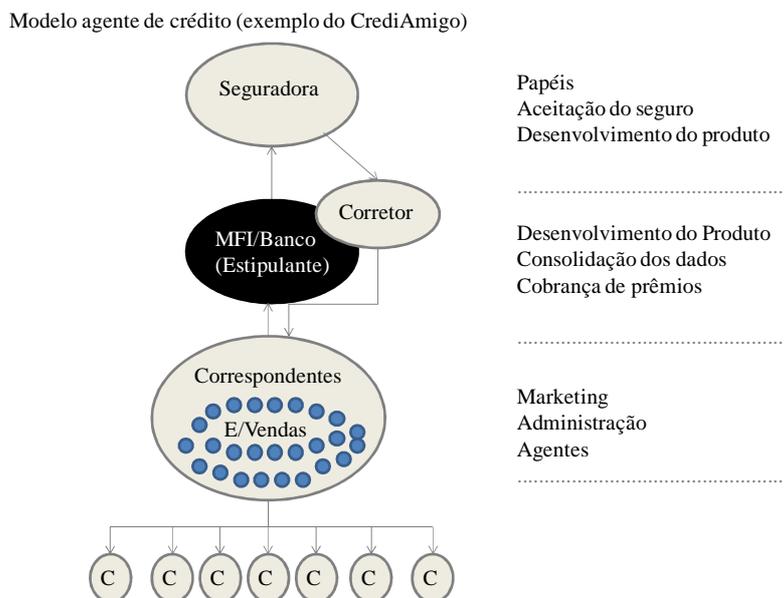
Vários canais de distribuição atendem ao mercado de baixa renda no Brasil. Quatro canais principais aparecem como de particular importância para a distribuição de microsseguros. Estes modelos foram escolhidos devido às suas abordagens originais, relativas ao desenvolvimento do produto quanto ao seu processo de distribuição (BESTER et al., 2010).

a) Canal Bancário: atualmente o mais importante canal de distribuição. De acordo com a SUSEP, os bancos de varejo são responsáveis pela maioria da distribuição de microsseguros no Brasil. Por possuírem estrutura, tecnologia e usar o seu banco de dados para segmentarem o mercado, o canal bancário apresenta a melhor performance no que diz respeito a distribuição de microsseguros (BESTER et al., 2010).

b) Vendas pelas Instituições de Microfinanças (IMF): nesse modelo as seguradoras ficam responsáveis pela elaboração e precificação dos produtos, treinamento dos agentes, administração do risco e pela parte técnica, adequação destes

para o mercado, obedecendo a legislação e regulamentação vigente. Já as Instituições de Microfinanças ficam incumbidas de vender o seguro, arrecadar informações para confecção de novos serviços que atendam às necessidades dos segurados.

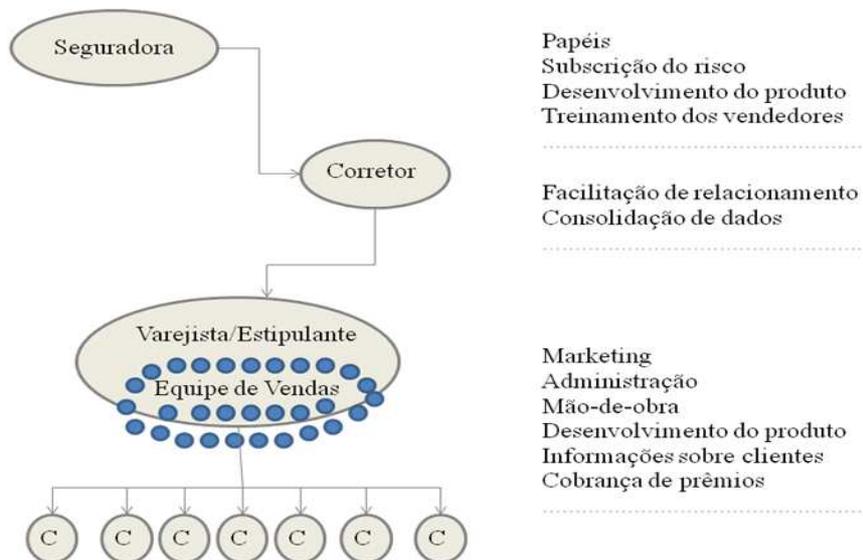
Figura 2 – Representação do modelo do Agente de Crédito.



Fonte: BESTER et al. (2010)

c) Baseada em varejistas: é um dos modelos mais bem sucedidos em aumentar o alcance dos produtos de microsseguro, esse tipo de distribuição pelo varejo utiliza as redes de supermercados, varejistas do ramo de vestuário, loja de móveis e eletrônicos, para atingir um grupo de clientes específicos fora da área de seguros.

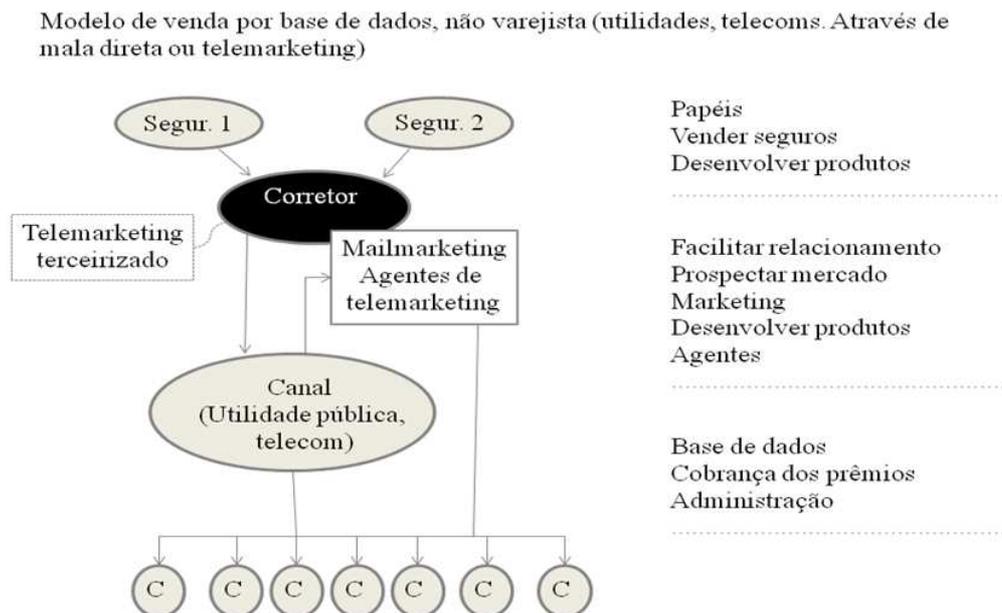
Figura 3 – Representação do modelo varejista



Fonte: BESTER et al. (2010)

d) Companhias de serviços públicos e de telecomunicações: é uma distribuição por base de dados, pois usa uma base de clientes preexistentes, como aquelas possuídas pelas companhias de energia ou de telecomunicações.

Figura 4 – Representação do canal de vendas por “base de dados”



Fonte: BESTER et al. (2010)

4.6 Os provedores de Seguros no Brasil

No Brasil, as seguradoras organizadas sob a forma de sociedade anônima são os provedores de seguros regulados e licenciados com base na legislação de seguros, encontrando-se sob a esfera de atuação e supervisão do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e da SUSEP.

Bem mais de 100 companhias de seguros estão autorizadas a operar no Brasil (FMI, 2012). Essas empresas que atuam em uma ou mais das seguintes atividades: seguros, previdência privada ou capitalização. E as dez maiores seguradoras do ramo vida englobam 83,46% de todos os prêmios pagos (Tabela 3) (SINCOR-SP, 2013).

Tabela 3 - Ranking das dez maiores seguradoras do ramo vida sem VGBL

	Grupos (2013)	Valores	Part. (%)	Grupos (2012)	Valores	Part. (%)
1	Bradesco	6.012.696	20,56	Bradesco	5.272.074	21,06
2	Banco do Brasil- MAPFRE	5.651.759	19,32	Banco do Brasil- MAPFRE	4.273.724	17,08
3	Itaú	3.613.225	12,35	Itaú	3.166.274	12,65
4	Zurich	3.468.501	11,86	Zurich	2.662.593	10,64
5	Caixa Seguros	1.380.473	4,72	Icatu	1.028.321	4,11
6	HSBC	1.083.901	3,71	Caixa Seguros	976.927	3,90
7	Cardif-Luiza	919.718	3,14	HSBC	922.261	3,68
8	Metlife	874.202	2,99	Metlife	757.022	3,02
9	Icatu	839.373	2,87	Cardif-Luiza	626.309	2,50
10	Mongeral	568.843	1,94	Sulamérica	522.855	2,09

Fonte: SINCOR-SP (2013)

De acordo com Bester (2010) existem três categorias de seguradoras atuando no mercado de baixa renda, a saber:

a) Grupos dominantes no mercado de seguros e controlados pelos bancos: Itaú-Unibanco e Bradesco, os dois maiores bancos privados do Brasil que controlam várias companhias de seguros e/ou licenças (cartas-patentes).

b) Grandes seguradoras independentes explorando canais alternativos: compreende grandes seguradoras sem conexão direta com bancos. Mapfre e Zurich são um dos exemplos mais importante para o presente estudo, devido a seu interesse no mercado de baixa renda. Apesar de a Mapfre ter firmado parceria recentemente com o Banco do Brasil, a Mapfre e a Zurich procura agressivamente relacionamentos com outras entidades agregadoras de clientes, como varejistas e Instituições de Microfinanças.

c) Atores menores seguindo modelos diferentes: embora o escopo desta análise não permita um exame exaustivo de todos os participantes no mercado, encontramos algumas organizações menores que estão atuando no mercado de baixa renda usando diferentes abordagens e modelos. Uma delas é o Plano de Amparo Social Imediato (PASI), que se dedica a proteger os trabalhadores ativos legalizados, os trabalhadores em regime temporário e os terceirizados de sindicatos e associações.

Outra é a seguradora QBE, que se especializa em distribuição por massificados. É provável que haja outros atores como esses, procurando nichos de produtos e canais nos quais possam competir com as grandes organizações.

4.7 O corretor de seguros

Corretor de seguros é um profissional do ramo securitário certificado, no Brasil, pela Fundação Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG) e com registro na SUSEP. Pode atuar como autônomo, pessoa física, quanto com uma pessoa jurídica, em uma corretora de seguros (FUNENSEG, 2014).

A Lei nº 4.594 de 29 de dezembro de 1964 regula a profissão do corretor de seguros, e esta lei traz em seu art. 1º o conceito desta profissão: O corretor de seguros, seja pessoa física ou jurídica, é intermediário legalmente autorizado a angariar e a promover contratos de seguro, admitidos pelo legislador vigente, entre as sociedades de seguro e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado (SANTOS, 2002; SILVA, 2007).

O corretor de seguros é pessoa habilitada e registrada na SUSEP. Sua função é facilitar o processo de centralização, orientando o segurado nos aspectos fundamentais da realização do seguro. Este profissional irá representar o segurado junto às seguradoras, devendo ajudar o seu cliente na escolha da companhia de seguros, ajustar as cláusulas que melhor convierem para o objeto segurado, pesquisar no mercado a melhor opção e oferecer assistência em caso de sinistro, observando se o risco está sendo adequadamente coberto (SANTOS, 2002; SILVA, 2007).

No desempenho de sua atividade, o corretor de seguros não atua como simples agenciador, nos moldes da corretagem comum. Na realidade, seu papel vai muito mais além do que, simplesmente “vender” o seguro, pois, antecedendo à contratação, ele promove a adequação técnica do pacto que mais se ajuste aos interesses de seu cliente. Durante a vigência do seguro, o corretor auxilia o segurado quanto a quaisquer necessidades perante o segurador, como por exemplo, na hipótese de ocorrência de um sinistro e, ao final pode vir a promover, inclusive, a desvinculação do segurado em relação ao contrato, em face de melhores propostas existentes no mercado (SANTOS, 2002).

4.7.1 O corretor de Microseguros

A circular SUSEP N° 443 DE 27/06/2012 define o corretor de microsseguros, pessoa natural, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e promover, exclusivamente, contratos de microsseguro entre as sociedades seguradoras e/ou entidades abertas de previdência complementar e o público consumidor em geral.

Os atuais corretores dão uma contribuição valiosa para o mercado segurador, em especial para garantia dos direitos dos consumidores. No entanto, é salutar a oportunidade para pessoas oriundas de comunidades carentes, no sentido de terem acesso à categoria profissional dos corretores de seguros. O corretor de microsseguro trabalha com uma linguagem adequada ao consumidor de baixa renda gerando assim, uma relação de confiança que estimula o desenvolvimento do mercado neste segmento.

4.7.2 Correspondente de Microseguros

De acordo com a CIRCULAR SUSEP N° 442, DE 27 DE JUNHO DE 2012 fica autorizado a Criação dos Correspondentes de Microseguros por meio de convênio com pessoas jurídicas, que tem como funções oferta e promoção de planos de microsseguros, recepção de propostas, coleta e fornecimento de dados dos segurados, recolhimento de prêmios em nome da seguradora, recebimento de avisos de sinistros, pagamento de indenizações ou capital segurado, assistência aos segurados, apoio logístico, etc.

O Próximo capítulo trata da metodologia utilizada na pesquisa, evidenciando o tipo de pesquisa, universo e amostra, coleta de dados, tratamento e análise de dados.

5 METODOLOGIA

Apresenta-se a seguir a descrição da metodologia utilizada neste trabalho com o objetivo de expor os caminhos que foram percorridos no levantamento e análise de dados do estudo.

A coleta e análise de dados pesquisados, segundo o método adotado e em articulação com o referencial teórico, atuam com o intuito de se responder o problema de pesquisa.

5.1 Tipo de pesquisa

Seguindo a taxonomia de tipos de estudo propostos por Vergara (2013), esta pesquisa classifica-se quanto aos fins como exploratória e quanto aos meios como pesquisa bibliográfica e documental.

A finalidade da investigação caracteriza-se como exploratória porque embora as instituições sejam empresas de tradição e alvo de constatações de pesquisas, não se verificou a existência de estudos comparativos que abordem os canais de distribuição (semelhanças/diferenças) utilizados na distribuição dos microsseguros de vida.

De acordo com Vergara (2013) a investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa.

Quanto aos meios trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental conforme descrita abaixo:

a) Bibliográfica: porque para a fundamentação teórica do trabalho foi realizado uma investigação sobre as características dos microsseguros de vida e a sua forma de distribuição com o uso de material acessível ao público em geral, tais como livros, teses, dissertações, artigos, revistas dentre outros.

b) Documental: uma vez que utilizou como fonte documentos de órgãos públicos e privados, leis, relatórios, decretos, circulares, web e filmes institucionais.

5.2 Universo e amostra

O universo da pesquisa é o mercado segurador brasileiro composto por mais de cem instituições. Deste conjunto somente quatro instituições são atualmente autorizadas pela SUSEP a comercializar os microsseguros de vida, as instituições Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco, objetivos da corrente pesquisa.

Utilizou-se uma amostra não probabilística por acessibilidade. De acordo com Vergara (2013) amostra não probabilística por acessibilidade, longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles.

Foram investigados na pesquisa os aspectos relacionados a canais de distribuição, os parceiros de distribuição, a descrição e distribuição dos produtos ofertados, gestão de sinistro e manutenção de apólice das referidas instituições no ramo de microsseguros de vida. Também foi realizado um estudo comparativo dos produtos dos canais, no que se refere aos próprios produtos, às vendas, os pagamentos e sinistro.

Evidenciaram-se os pontos fortes e fracos dos serviços de microsseguros ofertados pelas referidas instituições.

5.3 A coleta de dados

A análise dos microsseguros de vida propostos no presente trabalho, utilizou dois tipos de pesquisa: a bibliográfica e a documental. A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio de livros, dissertações, teses, artigos, revistas especializadas, jornais e demais publicações científicas pertinentes ao tema, os quais tiveram como objetivo a construção do arcabouço teórico do presente estudo, com vista a ilustrar o cenário dos microsseguros de vida nas instituições Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco. Como resultado obteve-se uma maior compreensão a respeito do assunto estudado.

O outro tipo de pesquisa utilizado foi a documental, realizada por meios de documentos de órgãos públicos e privados, leis, relatórios, decretos, circulares e filmes institucionais, que foi utilizada com o intuito de conhecer melhor o microsseguro de vida das instituições acima referidas, alvo da pesquisa.

A internet também foi utilizada como fonte de pesquisa, objetivando-se com isso, além de uma abundante fonte de informações, o acesso a dados atuais que pudessem ser agregados a este estudo.

5.4 Tratamento e análise de dados

Os dados coletados na pesquisa bibliográfica e documental foram tratados qualitativamente e serviram de base para o referencial teórico que contextualiza este estudo. Na pesquisa documental foi levantada uma grande quantidade de dados, tanto em circulares, relatórios e documentos internos das empresas, facilitando a compreensão e seleção das informações pertinentes.

A análise dos dados se deu de forma interpretativa nos diversos meios de pesquisa já mencionados, confrontando os resultados obtidos com a teoria que deu suporte à investigação. Desta forma, pretendeu-se analisar o contexto do mercado de Microseguros de Vida, verificando as semelhanças e diferenças dos canais de distribuição utilizados pelos principais *players* do mercado.

No próximo capítulo apresenta-se a análise dos dados pesquisados.

6 ANÁLISE DOS DADOS

6.1 Considerações iniciais

O tratamento dos dados levantados foi realizado pela abordagem qualitativa, apoiada na concepção de análise de conteúdo. O primeiro momento da pesquisa consistiu-se em fazer um levantamento e organizar os materiais disponíveis na web, panfletos, condições gerais de cada instituição, onde foi possível encontrar um significativo número de fontes documentais relacionadas à questão de microsseguros de vida.

Descreve-se aqui uma sequência de ações que podem facilitar o trabalho do pesquisador. Inicialmente, foi realizada a leitura de todos os documentos para que fosse possível selecionar aqueles que apresentavam dados importantes para a investigação. Seguida da transcrição literal de todos os trechos onde se percebia claramente as características e conceitos do microsseguro de vida. O terceiro passo foi mapear os temas emergentes para, em seguida, promover a categorização e o cruzamento dos temas-chaves ali identificados. Assim, o processo de análise foi fundamentalmente interativo, pois o pesquisador elaborou pouco a pouco uma explicação lógica do fenômeno, examinando as unidades de sentido, as inter-relações entre essas unidades e entre as categorias em que elas se encontram reunidas.

Os resultados obtidos a partir da análise de conteúdo dos documentos privados, panfletos, relatórios das instituições: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco são apresentados nesta seção, com o intuito de atender aos objetivos traçados na seção 3 deste trabalho. A primeira fase da análise apresenta o microsseguro de vida que cada instituição oferta, além de analisar como cada instituição administra o referido serviço com base nas variáveis: vendas, pagamentos e sinistros. Na segunda fase temos um detalhamento de como cada instituição administra e gerencia suas apólices e sinistros, a classificação do canal, parceiros de distribuição e a descrição e distribuição do serviço. A terceira fase evidencia os pontos fortes e fracos de cada instituição em relação ao serviço de microsseguros. A quarta fase apresenta os resultados que respondem ao problema de

pesquisa deste estudo e procura demonstrar a relação existente entre a teoria sobre a comercialização de microsseguros de vida no Brasil.

Analisou-se apenas o Plano Individual disponibilizado pelas instituições estudadas, devido ser um produto ofertado que tem as mesmas características em todas as instituições. Porém, foram apresentadas todas as modalidades oferecidas por estas instituições a fim de disponibilizar informações e assim ter uma abordagem mais completa.

A caracterização das instituições pesquisadas é apresentada nos subitens desta seção. Nas Tabelas 4, 5, 6 e 7 podem-se observar as coberturas, benefícios, vigências, idade de contratação e preços de cada serviço das instituições estudadas. A Tabela 8 disponibiliza as informações de como as instituições administram cada serviço como: venda, pagamento e sinistro. Na Tabela 9 apresentam-se como as instituições administram e gerenciam suas apólices e sinistros, classificação do canal, parceiros de distribuição e a descrição e distribuição do serviço. Na Tabela 10 temos os pontos fortes e fracos de cada instituição.

6.2 Banco do Brasil

O Banco do Brasil atua em todo o território nacional desenvolvendo soluções em seguros. O Banco do Brasil oferece mais de 40 tipos de produtos, formatados para atender pessoas e empresas de qualquer porte em suas necessidades de proteção. Atualmente o Banco do Brasil tem mais de 10 milhões de clientes, são pessoas e empresas que escolheram a Aliança do Brasil, seguradora do banco, como a sua seguradora (BB SEGUROS, 2014).

Em maio de 2010, o Banco do Brasil e a Mapfre Seguros assinaram protocolo para formação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL & MAPFRE, integrando as empresas de seguros das duas corporações. Após autorização prévia, concedida pela SUSEP, em março de 2011, estão sendo finalizados os atos societários necessários à formação do novo Grupo Segurador, que já nasce ocupando a liderança nos ramos Rural, Vida (descontados os planos VGBL) e a segunda posição em Seguros Gerais (BB SEGUROS, 2014).

O Banco do Brasil em parceria com a sua seguradora Aliança do Brasil lançou em 16 de Maio de 2013, o BB Microseguro Proteção Pessoal, primeiro produto dessa modalidade de seguro do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE. O BB Microseguro Proteção Pessoal, garante o reembolso das despesas de funeral do segurado ou de seu cônjuge e filhos, dependendo do plano, e se, ele preferir, garante a prestação desse tipo de serviço. Assegura também a cobertura para riscos de morte acidental e internação hospitalar por acidente, nesses casos, apenas para o segurado titular. Em todos os casos os valores de indenização são limitados ao valor contratado pelo seguro (BB SEGUROS, 2014).

O BB Microseguro Proteção Pessoal inclui também Assistência Cartão Alimentação, que, em caso de morte do titular, dá ao beneficiário um cartão alimentação com recargas de crédito de R\$ 100 mensais por seis meses; e Assistência Psicológica, que oferece atendimento em situações de forte impacto emocional, como luto, perdas, acidentes, doenças graves, aposentadoria e envelhecimento. Essa assistência deve servir como auxílio a beneficiário caso o titular passe por uma dessas situações (BB SEGUROS, 2014).

São quatro os planos do BB Microseguro Proteção Pessoal:

a) Plano Individual I - a partir de R\$ 6,00 mensais garante reembolso de despesas com funeral limitado até R\$ 3.000,00 reais e cobertura por morte acidental do titular de R\$ 10.000,00 reais para os beneficiários.

b) Plano Individual II - a partir de R\$ 6,34 por mês, inclui as mesmas coberturas e 45 diárias de R\$ 50,00 por internação hospitalar devido a acidente do segurado titular.

c) Plano Familiar I - a partir de R\$ 11,00 mensais, garante reembolso de despesas com funeral limitado até R\$ 3.000,00 para o titular, cônjuge e filhos e cobertura por morte acidental de R\$ 10.000,00 para o titular.

d) Plano Familiar II - a partir de R\$ 11,34 por mês, inclui as mesmas coberturas e 45 diárias de R\$ 50,00 por internação hospitalar devido a acidente do segurado titular.

O BB Microseguro reserva ainda mais um benefício, ao contratá-lo, os segurados podem participar de 02 sorteios mensais em dinheiro no valor de R\$ 5.000,00 cada. Dentre os quatro produtos de microsseguros ofertados pelo Banco do Brasil, para efeito deste estudo, apenas o Plano Individual I do Banco do Brasil foi analisado.

O Banco do Brasil possui como seguradora a Aliança do Brasil, o produto oferecido é o BB Microseguro Proteção Pessoal, inscrito no Processo SUSEP: 15414.900040/2012-19 e teve seu início de comercialização em 16/05/2014.

Na Tabela 4 são apresentadas as coberturas e benefícios do Microseguro do Banco do Brasil.

Tabela 4 – Coberturas e benefícios do BB Microseguro Proteção Pessoal

Coberturas	Plano Individual I
Morte Acidental	R\$10.000,00
Cesta Básica	Sim
Serviço de Assistência Funeral	Sim
Sorteio Mensal	Sim
Idade Mínima e Máxima	18-64
Vigência Máxima	60 meses
Custo Mensal	R\$ 6,00

Fonte: OLIVEIRA, A. E. T. (2014)

O valor da cobertura de morte acidental está de acordo com os critérios da Circular SUSEP N° 440 de 27 de junho de 2012 (Tabela 4), o sorteio mensal está de acordo com as normas estabelecidas pela Circular SUSEP N°444 de 27 de junho de 2012. O BB microseguro aponta como idade mínima e máxima 18 e 64 anos, respectivamente, porém a Circular estabelece a idade máxima de contratação até 70 anos (SUSEP, 2014). O valor cobrado pelo produto atende ao público de baixa renda.

De acordo com Bento Zanzini, diretor geral de Risco de Pessoas do GRUPO BB e MAPFRE, este microseguro representa um avanço não só no setor, mas principalmente para a economia popular e para o bem estar das pessoas, que, de outra forma, não teriam acesso a benefícios fundamentais, como auxílio-funeral e diárias de internação (BB SEGUROS, 2014).

6.3 Caixa Econômica Federal

A CAIXA Seguros foi pioneira e a primeira seguradora a comercializar microsseguros com as características exigidas pela SUSEP. Mais de 700 mil apólices foram comercializadas desde 2008, quando o produto foi lançado, até este ano. Somente em 2013, 220 mil pessoas adquiriram o produto. Para 2015, a CAIXA Seguros quer superar a marca dos 400 mil contratos de microsseguros. A meta acredita o diretor, deve ser atingida com a parceria com a CAIXA Crescer (CAIXA SEGUROS, 2014).

A Caixa Econômica Federal em parceria com a sua seguradora Caixa Seguradora comercializa o Caixa Microseguro Amparo há seis anos. O Caixa Microseguro Amparo, é individual e pode ser contratado por todas as pessoas com idade entre 16 e 70 anos. Garante atendimento e a organização do funeral do Segurado e a cerimônia fúnebre, de acordo com as especificações abaixo. Religião e ética são respeitadas de acordo com a solicitação do cliente, na hora em que acionar o Serviço de Assistência Funeral. Assegura também a cobertura para riscos de morte acidental para o segurado titular. Em todos os casos os valores de indenização são limitados ao valor contratado pelo seguro (CAIXA SEGUROS, 2014).

O Caixa Microseguro Amparo inclui também cesta básica em caso de morte acidental. A família do segurado receberá uma cesta alimentícia pelo período de três meses até o valor de R\$ 200,00 reais cada.

São três opções de cobertura:

a) Plano opção 1 - a partir de R\$ 30,00 anuais garante a prestação de serviço com funeral e cobertura por morte acidental do titular de R\$ 2.000,00 para os beneficiários. Além de um sorteio mensal em dinheiro no valor de R\$ 20.000,00.

b) Plano opção 2 - a partir de R\$ 40,00 anuais garante a prestação de serviço com funeral e cobertura por morte acidental do titular de R\$ 3.000,00 para os beneficiários. Além de um sorteio mensal em dinheiro no valor de R\$ 40.000,00.

c) Plano opção 3 - a partir de R\$ 60,00 anuais, garante a prestação de serviço com funeral e cobertura por morte acidental do titular de R\$ 5.000,00 para os beneficiários. Além de um sorteio mensal em dinheiro no valor de R\$ 60.000,00.

O sorteio é realizado no último sábado de cada mês extraído do resultado da Loteria Federal. Dentre as três opções de produtos de microsseguros ofertados pela

Caixa Econômica Federal, para efeito deste estudo, apenas a opção 3 da caixa Econômica Federal foi analisado.

A Caixa Econômica Federal possui como seguradora a Caixa Seguradora, o produto oferecido é o Caixa Microseguro Amparo, inscrito no Processo SUSEP: 15414.9000279/2013-61 e teve seu início de comercialização em 14/10/2014.

Na Tabela 5 são apresentadas as coberturas e benefícios do Caixa Microseguro Amparo para proteção pessoal oferecido pela Caixa Econômica Federal.

Tabela 5 - Coberturas e benefícios do Caixa Microseguro Amparo para proteção pessoal

Coberturas	Plano Individual I
Morte Acidental	R\$5.000,00
Cesta Básica	Sim
Serviço de Assistência Funeral	Sim
Sorteio Mensal	Sim
Idade Mínima e Máxima	16-70
Vigência	12 meses
Custo Anual	R\$ 60,00

Fonte: OLIVEIRA, A. E. T. (2014)

O valor da cobertura de morte acidental está de acordo com os critérios da Circular SUSEP N° 440 de 27 de junho de 2012 (Tabela 5), o sorteio mensal está de acordo com as normas estabelecidas pela Circular SUSEP N°444 de 27 de junho de 2012. O Caixa Microseguro Amparo aponta como idade mínima e máxima 16 e 70 anos, respectivamente, porém a Circular estabelece a idade mínima de contratação de 18 anos.

6.4 Banco Palmas

Banco Palmas é um banco comunitário brasileiro, conhecido formalmente como um "Banco Comunitário de Desenvolvimento" ou BCD, fundado em 1998 no Conjunto Palmeira, um bairro de 32.000 habitantes localizado na periferia de Fortaleza -

Ceará, Brasil. Opera sob o princípio da economia solidária. O Banco Palmas foi o primeiro dos 104 (em abril de 2014) bancos comunitários a funcionar com estruturas semelhantes em todo o Brasil. É gerido localmente pela Associação dos Moradores do Conjunto Palmeira, conhecido por sua sigla ASMOCONP, de que a maioria da equipe é voluntária. A missão do Banco é implementar projetos de trabalho e geração de renda através de sistemas de economia solidária, primariamente focada na superação da pobreza urbana e rural.

O objetivo é garantir microcréditos para produção e consumo local, com taxas de juros mínimos e sem requisitos para inscrição, comprovante de renda, ou fiador (a confiabilidade do tomador é garantida por vizinhos). A missão é também para fornecer acesso a serviços bancários para os moradores das comunidades mais pobres, que normalmente não teriam acesso a eles nos bancos tradicionais, com base na falta de histórico de crédito ou de garantia financeira e/ou distância.

O Banco Palmas em parceria com seguradora Zurich Seguros e Camed Corretora de Seguros lançou em 19 de Outubro de 2010, o Palmas Microseguro. Apesar de ser um seguro de vida em grupo, o Palmas Microseguros atende a quase todas as exigências e características exigidas pela SUSEP para se enquadrar no conceito de microseguro. O Palmas Microseguro, garante a prestação de serviço ou reembolso das despesas de funeral do segurado. Assegura também a cobertura para riscos de morte acidental apenas para o segurado titular. Em todos os casos os valores de indenização são limitados ao valor contratado pelo seguro. Além disso, os segurados podem participar de um sorteio mensal em dinheiro no valor de R\$ 5000,00.

Abaixo se descreve o plano:

a) Palmas Microseguro - R\$ 35,00 anuais garante prestação de serviço ou reembolso de despesas com funeral limitado até R\$ 1.000,00 e cobertura por morte acidental do titular de R\$ 3.000,00 para os beneficiários.

O Banco Palmas possui como seguradora a Zurich Seguros, o produto oferecido é o Palmas Microseguros, inscrito no Processo SUSEP: 10.004949 99-46 e teve seu início de comercialização em 19/10/2010.

Na Tabela 6 são apresentadas as coberturas e benefícios do Palmas Microseguro para proteção pessoal oferecido pelo Banco Palmas.

Tabela 6 - Coberturas e benefícios do Palmas Microseguros para proteção pessoal

Coberturas	Plano Individual I
Morte Acidental	R\$ 3.000,00
Cesta Básica	Não
Serviço de Assistência Funeral	Sim
Sorteio Mensal	Sim
Idade Mínima e Máxima	18-64
Vigência	12 meses
Custo Anual	R\$ 35,00

Fonte: OLIVEIRA, A. E. T. (2014)

O valor da cobertura de morte acidental está de acordo com os critérios da Circular SUSEP N° 440 de 27 de junho de 2012 (Tabela 6), o serviço de assistência funeral e sorteio mensal estão de acordo com as normas estabelecidas pela SUSEP Circular SUSEP N°444 de 27 de junho de 2012. O Palmas Microseguros aponta como idade mínima e máxima 18 e 64 anos, respectivamente, porém a Circular estabelece a idade máxima de contratação até 70 anos. No caso da cesta básica o Palmas Microseguros não oferece cobertura, diferenciando-se neste aspecto do BB seguro e do Caixa Microseguro Amparo, a população de baixa renda percebe o benefício como de fundamental valor.

6.5 Bradesco

Fundada há 78 anos, e atenta a diversas necessidades, atua nos ramos de Automóveis, Ramos Elementares, Seguro Saúde, Capitalização, Seguros de Vida e Previdência Complementar. Ao longo de sua história a Bradesco Seguros, vem trilhando uma trajetória marcada por um sólido crescimento e pleno sucesso. Com uma ampla estrutura de proteção em todo o território nacional, oferece a seus quase 42 milhões de clientes uma moderna estrutura de atendimento por meio de suas Centrais de Atendimento Telefônico, Internet, 374 dependências próprias e 42 mil corretores ativos, além de contar com a rede de mais de 4,6 mil agências do Banco Bradesco (BRADESCO SEGUROS, 2014).

O Grupo Bradesco iniciou o serviço de seguros populares em 2004, quando protocolou na SUSEP o Vida Segura Bradesco, voltado para a população de baixa renda. À partir desta iniciativa pioneira o Grupo Bradesco Seguros, passa a comercializar no Brasil o Primeira Proteção Bradesco com o conceito e a filosofia do microsseguro (BRADESCO SEGUROS, 2014).

Foi com base nas conclusões de diversos estudos e pesquisas, que o Grupo Bradesco Seguros lançou o Primeira Proteção Bradesco em 21 de janeiro de 2010, inicialmente nas comunidades da Rocinha (Rio de Janeiro) e de Heliópolis (São Paulo). Segundo Eugenio Velásquez, Diretor-Executivo do Grupo Bradesco Seguros, a atuação do Grupo nesse mercado conta com o suporte de mais de 80 pesquisas realizadas até 2010, possibilitando o conhecimento do perfil e das necessidades desse novo consumidor e a consciência sobre a melhor maneira de oferecer e comercializar produtos para esse público (BRADESCO SEGUROS, 2014).

O trabalho realizado pelo Grupo Bradesco Seguros durante esses sete anos resultou em importantes descobertas, onde as pessoas de baixa renda temem a morte por acidente grave ou violento; em suas residências, temem por incêndios, explosões, raios, inundações e desmoronamento; o assalto não é um risco percebido; a mulher é quem administra um orçamento de tipo composto (constituído por múltiplas fontes de renda) (BRADESCO SEGUROS, 2014).

Hoje, comercializado em todas as cidades brasileiras, o produto, com linguagem simples e direta, atende jovens que residem na periferia dos grandes centros, tanto que 32% dos segurados têm entre 22 e 30 anos, 31% entre 31 e 40 anos e 20% entre 41 e 50 anos. Entre os que contrataram o produto, 60% são homens e 54% oriundos da classe D e 33,9% da classe C. Para Eugênio Velasques, esses dados reforçam o papel de inclusão do seguro na sociedade (REVISTA COBERTURA MERCADO DE SEGUROS, 2014).

O Primeira Proteção Bradesco garante a prestação de serviço de assistência funeral ao segurado ou a seu cônjuge e filhos, dependendo do plano, e se, ele preferir, garante a prestação desse tipo de serviço. Assegura também a cobertura para riscos de morte acidental apenas para o segurado titular. Em todos os casos os valores de indenização são limitados ao valor contratado pelo seguro (BRADESCO SEGUROS, 2014).

a) Plano Individual - a partir de R\$ 5,50 mensais, garante a prestação de serviço com assistência funeral e cobertura por morte acidental do titular de R\$ 20.000,00 para os beneficiários.

O Primeira Proteção Bradesco reserva ainda mais um benefício, ao contratá-lo, o segurado pode participar de 01 sorteio mensal em dinheiro no valor de R\$ 20.000,00.

O Bradesco possui como seguradora a Bradesco Vida e Previdência S.A, o produto oferecido é o Primeira Proteção, inscrito no Processo SUSEP: 15414.900040/2012-19 e teve seu início de comercialização em 16/05/2014.

Na Tabela 7 são apresentadas as coberturas e benefícios do Bradesco Vida e Previdência S.A para proteção pessoal oferecido pelo Bradesco.

Tabela 7 - Coberturas e benefícios do Primeira Proteção Bradesco para cobertura pessoal

Coberturas	Plano Individual I
Morte Acidental	R\$ 20.000,00
Cesta Básica	Não
Serviço de Assistência Funeral	Sim
Sorteio Mensal	Sim
Idade Mínima e Máxima	14-70
Vigência	60 meses
Custo Mensal	R\$ 5,50

Fonte: OLIVEIRA, A. E. T. (2014)

O valor da cobertura de morte acidental está de acordo com os critérios da Circular SUSEP N° 440 de 27 de junho de 2012 (Tabela 7), o serviço de assistência funeral e sorteio mensal estão de acordo com as normas estabelecidas pela SUSEP Circular SUSEP N°444 de 27 de junho de 2012. O Primeira Proteção Bradesco aponta como idade mínima e máxima 14 e 70 anos, respectivamente, porém a Circular estabelece a idade mínima de 18 anos para a contratação do serviço. No caso da cesta básica o microsseguro estabelecido pelo Bradesco não oferece este benefício, diferenciando-se neste aspecto do BB seguro e do Caixa Microsseguro Amparo, a população de baixa renda percebe o benefício como de fundamental valor. Além de não permitir o reembolso das despesas relativas aos custos com assistência funeral.

Porém, todas as instituições adotam um valor de contratação que está de acordo com a filosofia pregada na criação do microsseguro, ou seja todas elas trabalham com valores de contratação que atendem à população de baixa renda, carente deste tipo de proteção e seguro. Também verifica-se que o valor adotado entre R\$ 2,00 e R\$ 8,00 é um instrumento que significa para o cliente de escassos recursos, o acesso ao espaço econômico que tradicionalmente lhes são vedados (PRAHALAD, 2010).

A Tabela 8 apresenta informações a respeito de vendas, pagamento e sinistro de cada instituição. Observa-se que o Banco do Brasil comercializa, o BB Microsseguro Proteção pessoal, nas agências bancárias, internet e nos atm (autoatendimento). Com relação aos canais de comercialização utilizados, observamos que o serviço poderia ser explorado com a inclusão de outros canais alternativos (correios e correspondentes bancários autorizados a comercializar pela SUSEP Circular N°441) que alcancem e atendam de fato as necessidades do público consumidor.

O pagamento será por meio de débito em conta ou cartão de crédito. Somente terão acesso a esse serviço, os possuidores de cartão de crédito ou os correntistas do Banco do Brasil. Dessa forma, uma das principais recomendações feitas pela SUSEP, é de que o microsseguro seja tão inclusivo quanto possível não é observada nessa instituição pois uma grande parcela da população não possui conta corrente e as que possui não pode utilizá-la na contratação pois não é cliente da instituição (SIMÕES; CRUZ, 2007).

Uma característica na forma de pagamento é a flexibilidade na escolha da data de pagamento, pois se adapta a realidade financeira dos consumidores uma vez que estes podem não possuir rendas certas. O Banco do Brasil permite que o cliente escolha a data do débito de cobrança do seguro.

Tabela 8 - Características dos produtos

Produto	Vendas	Pagamento	Sinistro
BB Microseguro Proteção Pessoal	Internet Agências Atm	Mensal Débito em conta Cartão de crédito	Acionado via central: 0800 729 7000, prazo de liquidação de sinistro 10 dias corridos depois de toda documentação entregue a seguradora. Na web disponibiliza o envio de alguns documentos.
Caixa Microseguro Amparo	Loterias Agências Internet Atm	Anual Boleto Cartão de Crédito	Acionado via central: 0800 722 2492, prazo de liquidação de sinistro 10 dias corridos depois de toda documentação entregue a seguradora. Loterias não recepcionam sinistros. Na web disponibiliza o envio de alguns documentos.
Palmas Microseguro	Agências	Anual Boleto	Acionado via central: 0800 285 4345, prazo de liquidação de sinistro 05 dias úteis depois de toda documentação entregue a seguradora. Na web disponibiliza o envio de alguns documentos.
Primeira Proteção Bradesco	Agências Atm	Mensal Débito em conta Cartão de crédito	Acionado via central: 4004 2704 ou 0800 721 1144, prazo de liquidação de sinistro 30 dias corridos depois de toda documentação entregue a seguradora. Na web disponibiliza o envio de alguns documentos

Fonte: OLIVEIRA, A. E. T (2014) modelo adaptado de Smith, Smit e Chamberlain (2013)

Com relação ao processo de sinistro, este é gerido pela instituição, acionado através da central telefônica. Para regulação do sinistro é obrigatório o envio de documentação pessoal e formulários disponibilizados pela seguradora para análise do processo de sinistro. A documentação pode ser entregue nas agências bancárias e o envio pode ser por correios, web e fax. Apesar de uma forma de atendimento gratuita por meio do 0800 a documentação tem que ser enviada para a seguradora. Por possuir atendimento de sinistro somente nas agências bancárias isso pode implicar em custos com locomoção, dessa forma seria interessante dispor de atendimento próximos aos segurados (comunidades) que envolva poucos custos com locomoção.

Verifica-se que a documentação para liquidação de sinistro apresenta uma linguagem técnica e que a mesma poderia ser mais simples levando em conta o grau de instrução dos consumidores. A SUSEP estipula um prazo de 10 dias corridos (Circular SUSEP N°440) depois de toda documentação entregue e se a mesma estiver correta para liquidação de sinistro. O Banco adota como prazo máximo 10 dias corridos para liquidação de sinistro. Apesar de estarem de acordo com a circular SUSEP os estudos apontam que o prazo ideal para liquidação de sinistro seria de 24 a 48 horas, pois a realidade financeira do público consumidor é diferente dos demais ramos tradicionais de seguro.

A Caixa Econômica Federal comercializa o Caixa Microseguro Amparo (Tabela 8), nas agências bancárias, loterias, correspondentes bancários chamados de CAIXA AQUI, internet e nos atm. Observamos que o serviço é distribuído por diversos canais os quais facilitam o alcance do serviço ao público consumidor.

O pagamento será por meio de boleto, cartão de crédito. Terão acesso a esse serviço, os possuidores de cartão de crédito e qualquer cliente sem conta bancária por meio de boleto. Dessa forma, uma das principais recomendações feitas pela SUSEP, é de que o microseguro seja tão inclusivo quanto possível, o que é observado nesta instituição, pois há uma diversificação dos meios de pagamento (SIMÕES; CRUZ, 2007; BESTER et al., 2010).

Como o pagamento do serviço é anual e não há parcelamento do prêmio observa-se uma possível restrição ao consumo do serviço em virtude da realidade financeira dos consumidores uma vez que estes podem não possuir rendas certas.

Com relação ao processo de sinistro, este é gerido pela instituição, acionado através da central telefônica. Para regulação do sinistro é obrigatório o envio de

documentação pessoal e formulários disponibilizados pela seguradora para análise do processo de sinistro. A documentação pode ser entregue nas agências bancárias e o envio pode ser por correios, web e fax.

Observa-se que as Lotéricas e os Correspondentes bancários não atendem sinistros apenas encaminham para a central 0800 ou para as agências Bancárias. Seria um grande diferencial na visão dos consumidores e também atenderiam as características do microsseguro, se as Lotéricas e correspondentes bancários viessem a atender e gerir o processo de sinistro, pois liquidar um sinistro envolve custos com documentação e locomoção, dessa forma deve-se dispor de atendimento próximo ao segurado que envolva poucos custos. Verifica-se que a documentação para liquidação de sinistro apresenta uma linguagem técnica e que a mesma poderia ser mais simples levando em conta o grau de instrução dos consumidores. A SUSEP estipula um prazo de 10 dias corridos depois de toda documentação entregue e se a mesma estiver correta para liquidação de sinistro. O Banco adota como prazo máximo 10 dias corridos para liquidação de sinistro.

Estudos apontam que o prazo ideal para liquidação de sinistro seria de 24 a 48 horas, pois a realidade financeira do público consumidor é diferente dos demais ramos tradicionais de seguro.

O Banco Palmas comercializa o Palmas Microsseguro (Tabela 8), somente nas agências bancárias. Por ser comercializado apenas nas agências, o serviço deixa de alcançar uma grande parcela do público consumidor por não apresentar canais de distribuição alternativos que poderiam ser farmácias, padarias, bancas de jornal, etc. Verifica-se também que o banco pode apresentar baixa lucratividade por não ter um volume de vendas considerado em virtude da utilização de apenas um canal de distribuição. Pois nesse segmento, que se trabalha com preços baixos, uma das formas de se atingir a lucratividade seria com um elevado volume de vendas.

O pagamento se dará por meio de boleto bancário e não parcelado. Terão acesso a esse serviço, clientes e não clientes do banco Palmas. Por não haver parcelamento do prêmio observa-se uma possível restrição ao consumo do serviço em virtude da realidade financeira dos consumidores uma vez que estes podem não possuir rendas certas.

Com relação ao processo de sinistro, este é gerido pela instituição, acionado através da central telefônica para capitais e regiões metropolitanas. Para regulação do

sinistro é obrigatório o envio de documentação pessoal e formulários disponibilizados pela seguradora para análise do processo de sinistro. A documentação pode ser entregue nas agências bancárias e o envio pode ser por correios, web e fax. Dispor de atendimento próximo ao segurado que envolva poucos custos. Verifica-se que a documentação para liquidação de sinistro apresenta uma linguagem técnica e que a mesma poderia ser mais simples levando em conta o grau de instrução dos consumidores.

A SUSEP estipula um prazo de 10 dias corridos depois de toda documentação entregue e se a mesma estiver correta para liquidação de sinistro. O Instituto Palmas adota como prazo máximo 5 dias úteis para liquidação de sinistro. O prazo praticado pelo Instituto Palmas, é o que mais se aproxima do propósito dos estudos que apontam que o prazo ideal para liquidação de sinistro seria de 24 a 48 horas, pois a realidade financeira do público consumidor é diferente dos demais ramos tradicionais de seguro.

O Bradesco comercializa, o Primeira Proteção Bradesco, nas agências bancárias e nos atm (Tabela 8). Com relação aos canais de comercialização utilizados, observamos que o serviço poderia ser explorado com a inclusão de outros canais alternativos (grandes varejistas e correspondentes bancários autorizados a comercializar pela Circular SUSEP N° 441) que alcancem e atendam de fato as necessidades do público consumidor.

O pagamento será por meio de cartão de crédito ou débito em conta corrente ou poupança. Somente terão acesso a esse serviço, os possuidores de cartão de crédito ou os correntistas do Banco Bradesco. Dessa forma, uma das principais recomendações feitas pela SUSEP, é de que o microsseguro seja tão inclusivo quanto possível não é observada nessa instituição pois uma grande parcela da população não possui conta corrente e as que possui não pode utilizá-la na contratação pois não é cliente da instituição (SIMÕES; CRUZ, 2007; BESTER et al., 2010).

Uma característica na forma de pagamento é a flexibilidade na escolha da data e o parcelamento do pagamento, pois se adapta a realidade financeira dos consumidores uma vez que estes podem não possuir rendas certas. O Bradesco permite que o cliente escolha a data do débito de cobrança do seguro.

Com relação ao processo de sinistro, este é gerido pela instituição, acionado através da central telefônica para as capitais e demais localidades. Para regulação do

sinistro é obrigatório o envio de documentação pessoal e formulários disponibilizados pela seguradora para análise do processo de sinistro. A documentação pode ser entregue nas agências bancárias e o envio pode ser por correios, web e fax. Apesar de uma forma de atendimento gratuita por meio do 0800 a documentação tem que ser enviada para a seguradora.

Somente algumas cidades no Brasil possuem filias da seguradora que regula o processo de sinistro isso pode implicar em custos com locomoção, dessa forma seria interessante ampliar a rede de atendimento próximos aos segurados (comunidades) que envolva poucos custos com locomoção.

Verifica-se que a documentação para liquidação de sinistro apresenta uma linguagem técnica e que a mesma poderia ser mais simples levando em conta o grau de instrução dos consumidores. A SUSEP estipula um prazo de 10 dias corridos (Circular SUSEP N°440) depois de toda documentação entregue e se a mesma estiver correta para liquidação de sinistro. O Banco adota como prazo máximo 30 dias corridos para liquidação de sinistro. Esse prazo não está de acordo com a circular SUSEP e os estudos apontam que o prazo ideal para liquidação de sinistro seria de 24 a 48 horas, pois a realidade financeira do público consumidor é diferente dos demais ramos tradicionais de seguro.

A Tabela 9 apresenta informações a respeito de parceiro(s) de distribuição, classificação do canal, descrição e distribuição do serviço, manutenção de apólice e gestão de sinistro de cada instituição.

Tabela 9 - Resumo dos modelos de microsseguros do Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco

Seguradoras	Parceiro(s) de distribuição	Classificação do canal	Descrição e distribuição do produto	Manutenção da apólice	Gestão de sinistro
Banco do Brasil/MAPFRE	Agências bancárias	Bancário	Microseguro de vida individual e familiar. Têm como benefícios adicionais cesta básica. O serviço pode ser comprado nos terminais de atm, home page e caixas do Banco do Brasil.	Administração da apólice é feita pelo Banco do Brasil. Desde a venda até o cancelamento da apólice.	Reclamação pode ser apresentada diretamente nas agências e centrais de atendimento via central 0800. Gestão de sinistro feita pelo Banco do Brasil
	Casas Bahia	Varejista	Microseguro de vida, desemprego e acidentes pessoais vendidos pelas Casas Bahia. Benefícios adicionais do serviço incluem um bilhete de loteria e desconto em farmácia. Seguro oferecido e explicado aos consumidores pelo pessoal da Casas Bahia durante o processo de venda.	Manutenção e administração da apólice feitas em conjunto. As Casas Bahia através dos seus agentes de vendas auxiliam a BB/Mapfre na administração de apólice em termos administrativos.	Sinistros administrados pelas Casas Bahia em conjunto com a BB/Mapfre seguros. Reclamação pode ser apresentada diretamente nas lojas onde foram adquiridos os serviços.
Caixa Econômica Federal	Loterias/ Correspondente bancários	Correspondente bancário	Microseguros de vida. O serviço é oferecido e explicado pelos operadores de caixa das casas lotéricas.	A lotérica é responsável pela cobrança do prêmio em dinheiro. Administração da apólice e manutenção	Sinistros direcionados para a central de atendimento da Caixa Seguros Via Central 0800. Gestão de sinistro feita pela Caixa

				do produto realizada pela Caixa Seguros	Seguros.
	Agências bancárias	Bancário	Microssseguros de vida. O serviço é adquirido por meio de cartão de crédito ou boleto bancário. Permite a contratação através da home page da Caixa gerando um boleto bancário disponível a qualquer cliente.	Administração e manutenção da apólice é feita nas agências bancárias. As agências bancárias também são responsáveis pelo recebimento em dinheiro	Recebem a documentação de liquidação de sinistro e administram o sinistro junto à Caixa Seguros.
Banco Palmas	Agências	IMF	Microssseguros de vida. Não oferta o benefício da cesta básica. O produto é adquirido por meio de boleto bancário. Não precisa ser correntista da instituição para adquirir o serviço.	Administração e manutenção da apólice é feita em conjunto com a Camed Corretora de Seguros. O banco Palmas é responsável pela cobrança do prêmio em dinheiro.	Atendem e encaminham documentação de sinistro via central 0800, web e correios para as seguradoras Zurich Seguros. Administração do sinistro em conjunto com a Camed Corretora de Seguros.
Bradesco	Agências Bancárias	Bancário	Microssseguros de vida. Não oferta o benefício da cesta básica. O serviço é adquirido por meio de débito em conta, poupança e cartão de crédito.	Administração e manutenção da apólice é feita pelo Bradesco. Desde a venda até o cancelamento da apólice.	Sinistros administrados pela Bradesco Seguros. Algumas agências possuem filiais da seguradora que atendem e regulam o sinistro.

Fonte: OLIVEIRA, A. E. T (2014) modelo adaptado de Smith, Smit e Chamberlain (2013)

O Banco do Brasil tem como parceiro de distribuição do Microseguro Proteção Pessoal as agências bancárias e a Casas Bahia, que é uma loja de varejo da linha branca (eletrodomésticos), com uma ampla rede de lojas espalhadas por todo Brasil e com foco no segmento de baixa renda. Dessa forma o Banco do Brasil consegue ter acesso a base de clientes, utilizar a estrutura física e tecnológica que a Casas Bahia oferece com baixo custo. Outro diferencial explorado pelo Banco do Brasil com relação a Casas Bahia é a confiança que o consumidor atrela aos serviços oferecidos pelo varejista. A equipe de vendas da Casas Bahia atua como vendedora das apólices de seguro.

O treinamento de vendas é administrado pelo BB/MAPFRE. As Casas Bahia e as agências bancárias podem administrar apólices e sinistros. Com relação aos sinistros a equipe de vendas de seguros das Casas Bahia são capacitados para dar suporte ao cliente na própria loja onde foi adquirido o serviço desde a abertura até o fim do processo de sinistro (fazer o aviso de sinistro com o segurado, analisar e enviar documentação exigida para liquidação do sinistro). O pagamento da indenização ao beneficiário é feito por meio de débito em conta ou saque nas agências bancárias.

Caixa Econômica Federal utiliza como parceiro de distribuição as casas lotéricas, correspondentes bancários, home page do banco e as agências bancárias. A Caixa Econômica Federal enxergou nas casas lotéricas/correspondente bancários um parceiro ideal na distribuição do microseguro de vida, pois as lotéricas possuem mais de 9.000 pontos de atendimento por todo o Brasil, são ambientadas com os serviços financeiros além de possuir intimidade com o público de baixa renda. Os funcionários das casas lotéricas recebem treinamento de comercialização da Caixa Seguros.

As casas lotéricas são responsáveis pela cobrança do prêmio em dinheiro das vendas do Caixa Microseguro Amparo. Somente as agências bancárias administram e gerenciam as apólices e os sinistros. Até o presente momento a única instituição que disponibiliza a comercialização na web para qualquer cliente é a Caixa Econômica Federal. O processo é bem simples onde o cliente acessa a home page da caixa visualiza as coberturas, valores dos prêmios, benefícios e sorteios. O próximo passo é a escolha da cobertura, ler as condições gerais e a inclusão dos dados pessoais, como cpf, nome completo, sexo, data de nascimento, e-mail e telefone. A última fase é a geração do boleto para pagamento do serviço. O pagamento da indenização ao

beneficiário é feito por meio de débito em conta ou saque nas agências bancárias, lotéricas e correspondentes bancários.

O Banco Palmas por sua vez distribui o microsseguro de vida através da sua rede de agências credenciadas espalhadas pelo Brasil. O serviço é vendido nas agências através dos seus agentes de crédito. Têm como modalidade de pagamento apenas o boleto bancário e não parcelável. Os funcionários do banco Palmas recebem treinamento de comercialização do serviço através da seguradora Zurich Seguros. A administração da apólice e gestão de sinistro é em conjunto com a Camed Corretora de Seguros. As agências do Banco Palmas em conjunto com a Camed Corretora de Seguros recebem, analisam e encaminham a documentação para liquidação de sinistro para a seguradora Zurich Seguros via e-mail e correios. O pagamento da indenização ao beneficiário é feito por meio de débito em conta ou saque nas agências bancárias.

Atualmente somente as agências bancárias do Banco Bradesco comercializam o Primeira Proteção Bradesco. O banco ensaia futuramente uma parceria com os correspondentes bancários que em conjunto com as agências aumentariam o alcance do serviço. Os funcionários do banco recebem o treinamento de comercialização do produto e em caso de sinistro são orientados a informar os procedimentos de liquidação ou encaminhar a uma sucursal da seguradora mais próxima. Os sinistros são regulados pela Bradesco desde a abertura do processo até o pagamento da indenização ao beneficiário que é feito por meio de débito em conta ou saque nas agências bancárias.

Tabela 10 apresenta os pontos fortes e fracos observados em cada instituição. O Banco do Brasil apresenta como pontos fortes: altos níveis de continuidade devido à cobrança de prêmio em conta ou cartão de crédito e flexibilidade na escolha da data de pagamento.

Isso implica em baixas taxas de cancelamento do serviço contratado pois há uma facilidade na escolha da data de pagamento e parcelamento do prêmio levando em conta a realidade financeira vivida pelo segmento de baixa renda.

Para adquirir o serviço de microsseguro de vida do Banco do Brasil o possível cliente precisa ter um cartão de crédito ou ser correntista do próprio banco. Esse é um ponto fraco que precisa ser remodelado pois deixa de fora uma grande parcela do público alvo que tem condições de adquirir o serviço. Outro ponto fraco é que o processo de venda depende da ida dos clientes às agências e parceiros de

distribuição isso não dá oportunidade para se trabalhar com campanhas proativas de venda.

A Caixa Econômica Federal oferece acesso fácil, de baixo custo para a compra do serviço através das inúmeras agências bancárias, casas lotéricas e da web. A Caixa Econômica Federal foi a primeira de fato a comercializar o serviço na sua home page (CAIXA SEGUROS, 2014).

Qualquer pessoa que tenha acesso a home page do banco pode contratar o serviço. Através deste canal o cliente gera o boleto para o pagamento do serviço e tem acesso as condições gerais do produto. A Caixa Econômica Federal tem muita experiência com o público de baixa renda por ser o banco oficial do governo a gerenciar os programas sociais: Minha Casa Minha Vida, Bolsa Família, entre outros. Por ter vivência e experiência com esses programas sociais, a Caixa leva vantagem na criação de produtos que realmente atendam às necessidades do consumidor.

Um ponto fraco observado é com relação ao não parcelamento do prêmio, isso pode prejudicar a comercialização do serviço em virtude das rendas irregulares que a população de baixa renda vivenciam. Apesar da Caixa contar com um parceiro de distribuição que possui uma alta capilaridade ela não aproveita essa vantagem no quesito regulação de sinistro. Pois as Casas Lotéricas não dão suporte em caso de sinistro. E elas encaminham para uma agência mais próxima ou informam o número da central 0800. Seria de fundamental importância para os clientes se as casas lotéricas gerenciassem os sinistros, pois facilitariam o acesso em virtude da sua ampla rede de atendimento.

Por ser uma instituição de microfinanças, o Banco Palmas, tem como vantagem ser familiarizada com a prestação de serviços financeiros voltados ao segmento de baixa renda. Dessa forma, ela aproveita a estrutura física e tecnológica disponível para a comercialização de serviços financeiros para ofertar o microsseguro. O Banco Palmas, diferente das outras instituições analisadas, trabalha com o menor prazo de liquidação de sinistro. Essa preocupação em liquidar rápido o sinistro agrega valor à imagem do banco perante ao consumidor.

Os pontos fracos observados no Banco Palmas é que por não haver outros canais alternativos de distribuição, isso pode comprometer a continuidade de oferta do serviço de microsseguro à população, pois para continuar ofertando um serviço com

valores baixos, o Banco tem que ter um grande volume de vendas para manter o equilíbrio econômico e ainda gerar lucros aos acionistas.

A Camed Corretora de Seguros é a empresa que em conjunto com o Banco Palmas, administra e gerencia as apólices e sinistros de microsseguros. Pois, dentre as quatro instituições analisadas o Banco Palmas é o único a ter um corretor/administrador do próprio canal de distribuição, aumentando assim os custos de administração do serviço. Já no Banco do Brasil, na Caixa Econômica Federal e no Bradesco as corretoras que fazem parte de cada canal são de propriedade das respectivas instituições.

Um ponto forte do Bradesco é o de possuir experiência e tradição no segmento de baixa renda. Em 2010, a Bradesco foi uma das pioneiras a lançar um serviço de seguro moldado nas filosofias e conceitos do microsseguro, mesmo antes da sua regulamentação que ocorreu em 2012. Esse projeto de comercialização de microsseguro de vida, ocorreu nas cidades de São Paulo nas favelas de Heliópolis e no Rio de Janeiro na comunidade da Rocinha.

O Bradesco possui uma ampla rede de agências espalhadas por quase todos os municípios brasileiros, portanto, consegue alcançar o consumidor que tem condições de adquirir um microsseguro de vida. Com isso a instituição consegue dar volume à comercialização deste produto, gerando equilíbrio financeiro.

O Bradesco tem como desvantagem o fato de não oferecer cesta básica, o que para o público alvo se torna um problema, pois a cesta básica é um benefício de fundamental importância. Tem como ponto fraco também o prazo para liquidação de sinistro que é muito longo, não atendendo as necessidades da população de baixa renda, que é o público alvo deste tipo de serviço.

Tabela 10 - Pontos fortes e fracos das instituições Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Palmas e Bradesco

Instituições	Pontos fortes	Pontos fracos
Banco do Brasil	<ul style="list-style-type: none"> - Altos níveis de continuidade devido à cobrança de prêmio em conta ou cartão de crédito; - Flexibilidade na escolha da data de pagamento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não disponibiliza boleto como forma de cobrança; - Depende da ida dos clientes as agências e parceiros de distribuição. - Somente as agências recepcionam e administram os sinistros; - Não parcela o valor do prêmio.
Caixa Econômica Federal	<ul style="list-style-type: none"> - Oferece acesso fácil, de baixo custo à compra do serviço; - Tem bom conhecimento das necessidades dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não existem canais alternativos de distribuição; - Apresenta a menor rede de atendimento; - Envolvimento do corretor/administrador, do canal de distribuição pode aumentar custos de administração.
Banco Palmas	<ul style="list-style-type: none"> - Familiarizado com prestação de serviços financeiros; - Menor prazo de liquidação de sinistro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não oferece cesta básica. - Prazo de liquidação de sinistro muito longo.
Bradesco	<ul style="list-style-type: none"> - Possui uma ampla rede de agências espalhadas por quase todos os municípios brasileiros; - Possui experiência e tradição no segmento explorado. 	

Fonte: OLIVEIRA, A. E. T (2014) modelo adaptado de Smith, Smit e Chamberlain (2013)

É importante salientar que as informações contidas na Tabela 10, considera os pontos fortes e fracos de um determinado ângulo, ou seja, observando essas informações do ponto de vista da Comunidade do Conjunto Palmeiras que trabalha com o Palmas Microseguro, por exemplo, o que poderia ser um ponto fraco, para a realidade dessa Comunidade o serviço ofertado da forma como o é, não seja exatamente um ponto fraco. O objetivo principal é o bem estar da população (CHURCHILL; MATULL, 2013).

7 CONCLUSÕES

Essa seção tem a finalidade de recapitular o problema de pesquisa, o objetivo principal e os objetivos específicos deste estudo, sumarizar suas principais contribuições, apontar as limitações inerentes a amplitude dos dados e a metodologia empregada.

O problema de pesquisa deste estudo consistiu em analisar o contexto de microsseguros de vida e explorar as principais semelhanças e diferenças dos canais de distribuição utilizados pelos principais *players* do mercado brasileiro.

O objetivo principal era comparar o serviço de Microsseguros de Vida ofertado pelas instituições. Para tanto, inicialmente foram pesquisados dados primários e secundários provenientes de documentos privados, circulares, resoluções, teses, artigos relacionados ao tema, que foram registrados de forma ordenada e originaram a proposição de uma taxonomia de encadeamento teórico para o microsseguro de vida em um sentido mais amplo.

Constatou-se que ao se compararem as estruturas teóricas relativas ao serviço de microsseguros de vida de modo geral com os estudos apresentados, pode-se perceber que a linguagem do microsseguro abordada pelas instituições não é acessível ao público alvo, sendo de difícil entendimento e acesso por parte da população e baixa renda.

Também verificou-se que os canais de distribuição das quatro instituições estudadas são limitados, tendo em vista que existem várias opções de parceiros de distribuição, o que facilitaria o acesso ao microsseguro de vida por parte das pessoas.

O prazo de liquidação de sinistro do Banco do Brasil, da Caixa Econômica Federal e do Bradesco são longos, não correspondendo à filosofia que está envolta ao serviço de microsseguro, que diz que este prazo deve ser de 24 a 48 horas. No entanto, o Bradesco opera com o pior prazo de liquidação de sinistro. O Banco Palmas é a única instituição financeira que mais se aproxima da característica do microsseguro em relação ao prazo de liquidação de sinistro.

Como limitações deste estudo podem ser destacados a falta de dados empíricos coletados diretamente dos segurados e de suas respectivas seguradoras. No entanto a metodologia empregada e o escopo da pesquisa mostraram-se adequados aos procedimentos realizados.

Os resultados alcançados evidenciam algumas oportunidades para futuras pesquisas. A investigação da satisfação dos segurados e do destino dado aos valores pagos aos segurados consistem em possibilidades relevantes de investigação. Adicionalmente, pode ser feita em momento posterior uma análise da evolução do setor de microsseguros no Brasil ao longo do tempo. Por fim, comparações entre a realidade nacional e a de outros países permanece como questão a ser pesquisada.

No Brasil, criar uma oportunidade econômica no mercado de microsseguros é um desafio para instituições pioneiras. Trata-se de um segmento recente, com regulações novas, pouco conhecimento sobre o público consumidor (hábitos e costumes) e no qual há falta de dados técnicos que indiquem a melhor estratégia de se formatar um produto que atendam às necessidades dos seguradoras além de gerar rentabilidade financeira para as instituições que ofertam o microsseguro.

REFERENCIAL TEÓRICO

ANGOVE, J. TANDE, N. **O microsseguro é um negócio rentável para as companhias de seguros?** In: CHURCHILL, C. MATHUL, M. Protegendo a população de baixa renda: um compêndio de microsseguro. Cap. VI. V.2 ILO and Munich re Foundation. Escola Nacional de Seguros. 2013. 380-410.

BB SEGUROS. **Estrutura organizacional do Banco do Brasil.** Disponível em: <http://www.bbseguros.com.br/alianca/quem-somos/a-empresa.html>. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

BBMAPFRE. **Grupo segurador BB e Mapfre.** Disponível em: <http://www.bbmapfre.com.br/Default.aspx>. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

BESTER, H.; CHAMBERLAIN, D.; HOUGAARD, C.; SMIT, H. **Microseguros no Brasil:** Buscando uma estratégia para desenvolvimento do mercado. Centro para a Regulação Financeira e Inclusão. 2010. 205p.

BRADESCO SEGUROS. **Bradesco seguros.** Disponível em: <http://www.bradescoseguros.com.br/institucional/institucional.asp>. Acesso em: 02 de novembro de 2014.

BRASIL, Circular SUSEP nº 440, de 27 de junho de 2012. **Estabelece parâmetros obrigatórios para planos de microsseguro**, dispõe sobre as suas formas de contratação, inclusive com a utilização de meios remotos, e dá outras providências. Disponível em: <http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=29611>. Acesso em 03 de outubro de 2014.

CAIXA SEGUROS. **Blog do grupo Caixa seguros.** Disponível em: <http://blogdogrupocaixaseguros.com.br/category/institucional2/#sthash.HxV1JvM8.dpuf>. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

CAIXA SEGUROS. **Blog do grupo Caixa seguros.** Disponível em: <http://www.cuidardofuturo.com.br/quem-somos>. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

CAIXA SEGUROS. **CAIXA é pioneira do mercado de microsseguros no Brasil.** Disponível em: <http://www20.caixa.gov.br/Paginas/Noticias/Noticia/Default.aspx?newsID=1594>. Acesso em 03 de novembro de 2014.

CHURCHILL, C. MATUL, M. **Protegendo a população de baixa renda:** um compêndio de microsseguro. V. 2. ILO and Munich Re Foundation. Escola Nacional de Seguros. 2013. 660p.

CHURCHILL, C. **Protegendo a população de baixa renda: um compêndio de microsseguros.** ILO and Munich Re Foundation. Escola Nacional de Seguros. 2006. 640p.

FGV – FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Qual a faixa de renda familiar das classes.** Disponível em: <http://cps.fgv.br/node/3999>. Acesso em: 14 de novembro de 2014.

FUNENSEG – FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS. Dicionário de seguros. Disponível em: www.funenseg.org.br/dicionario_de_seguros.php. Acesso em: 14 de novembro de 2014.

GALIZA, F. **Produtos da iniciativa privada correlacionados com o microsseguro.** Relatório parcial 6. Disponível em: www.funenseg.org.br/pesquisa/pesquisa_microsseguro_php. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

GUIMARÃES, S. R. **Seguros de vida: particularidades e mecanismos utilizados pelas seguradoras para minimizar os riscos operacionais.** Disponível em: www.ufrgs.br/necon/5sv.pdf. Acesso em 11 de novembro de 2014.

INSTITUTO BANCO PALMAS. **Banco da periferia.** Disponível em: <http://www.bancopalmas.org.br/oktiva.net/1235/nota/12311>. Acesso em: 04 de novembro de 2014.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATOS, D. O. O microsseguro (ou seguro popular) e o Brasil. **Revista Brasileira de Risco e Seguro**, v. 3, n. 6, p. 33-60, 2008.

MELO NETO, J. J.; MAGALHÃES, S. **Bairros pobres, ricas soluções: Banco Palmas ponto a ponto.** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2007. 118p.

MOREIRA, D. B. Seguros para a maioria. **Revista Opinião. Seg.** p. 28-29, 2010.

NERI, M. C. **Microsseguros: risco de renda, seguro social e a demanda por seguro privado pela população de baixa renda.** Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2009. 162p.

OLIVEIRA, D. **A Massa - A evolução e as perspectivas do canal Affinity no Brasil.** Disponível em: <http://cadernosdeseguro.funenseg.org.br/secao.php?materia=345>. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

PRAHALAD, C. K. Conhecendo os consumidores de microsseguros. **Revista Opinião. Seg.** p. 39-45, 2010.

REVISTA COBERTURA MERCADO DE SEGUROS. **O seguro popular Primeira Proteção Bradesco completa dois anos com mais de 1,3 milhão de apólices vendidas** Disponível em:

//www.revistacobertura.com.br/lermais_materias.php?cd_materias=86744&friurl=-O-seguro-popular-Primeira-Protecao-Bradesco-completa-dois-anos-com-mais-de-13-milhao-de-apolices-vendidas-: Acesso em: 02 de novembro de 2014.

ROBERTO, C. MICROSSEGURO porque é tão diferente? **Revista Opinião. Seg.** p. 10-13, 2010.

SANTOS, R. B. **Direito do seguro no cotidiano**: coletânea de ensaios jurídicos. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

SANTOS, G. L. DOS; BORELLI, E. O mercado de microsseguros no Brasil: **regulação e modelagem**. Disponível em: <http://www.pucsp.br/iniciacaocientifica/artigos-premiados-21ed/GABRIEL-LOPES-DOS-SANTOS.pdf>. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Mercado de microsseguro no Brasil**. Boletim de serviços financeiros. 2013. 6 p.

SILVA, R. DE C. DA C. **Breve histórico da profissão de corretor de seguro no Brasil**. Rio de Janeiro: Funenseg. 2007. 40p.

SIMÕES, R. L. G.; CRUZ, G. B. B. DA. **Questões de regulação e supervisão do microsseguro**. Associação Internacional de Supervisores de Seguros e CGAP Working Group on Microinsurance. 2007. 55 p.

SIMÕES, R. L. G.; SALLES, O. R.; VIEIRA, J. L. N.; ZETTEL, C. DE F.; RAMOS, W. C. R.; ORSINI JUNIOR, R.; CONCEIÇÃO, A. R. **Microseguro – Definição de conceito e identificação de público-alvo**. Relatório parcial 1. Disponível em: www.funenseg.org.br/pesquisa/pesquisa_microseguro_php. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

SIMÕES, R. L. G.; VIEIRA, J. L. N.; ZETTEL, C. DE F.; RAMOS, W. C. R.; ORSINI JUNIOR, R.; VASCONCELLOS, F. DE A. **Identificação dos principais parâmetros para os produtos de microsseguro**. Relatório parcial 4. Disponível em: www.funenseg.org.br/pesquisa/pesquisa_microseguro_php. Acesso em: 03 de outubro de 2014.

SINCOR SP – Sindicato dos Corretores de Seguro do Estado de São Paulo. **Ranking das seguradoras**. 2013. 24p.

SMITH, A.; SMIT, H.; CHAMBERLAIN, D. Canais de distribuição e intermediários. In: CHURCHILL, C. MATUL, M. **Protegendo a população de baixa renda**: um compêndio de microsseguro. V. 2. ILO and Munich Re Foundation. Escola Nacional de Seguros. 2013. p 498-540.

SUSEP – SUPERINTÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS. SUSEP libera comercialização dos primeiros produtos de microsseguro. Disponível: <http://www.susep.gov.br/setores-susep/noticias/noticias/susep-libera-comercializacao-dos-primeiros-produtos-de-microsseguro>. Acesso em: 21 de novembro de 2014.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 277p.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14. Ed. São Paulo: Atlas, 2013. 94p.