



Tecnologias disruptivas já transformam o seguro, enquanto consumidores buscam preços menores.



Insurtech is set to take the industry by storm

Disruptive technology applied to the insurance industry is finding its way into the mainstream of a previously traditional business



87%

of insurers agree that technology is no longer advancing in a linear way, but rather at an exponential rate



86%

believe they must innovate at an increasingly rapid pace simply to retain a competitive edge

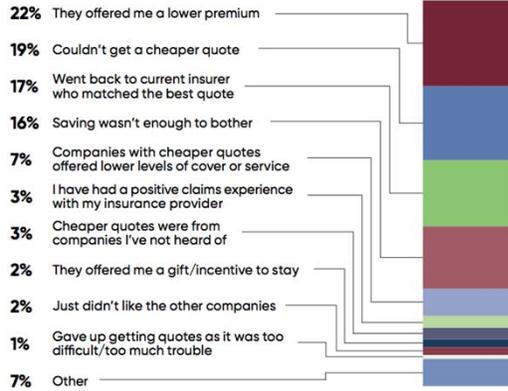


96%

think that digital ecosystems are having an impact on the insurance industry

Fonte: The Times, Future of Insurance, 14/06/2017.

MOST IMPORTANT REASONS CONSUMERS STAY WITH AN INSURER



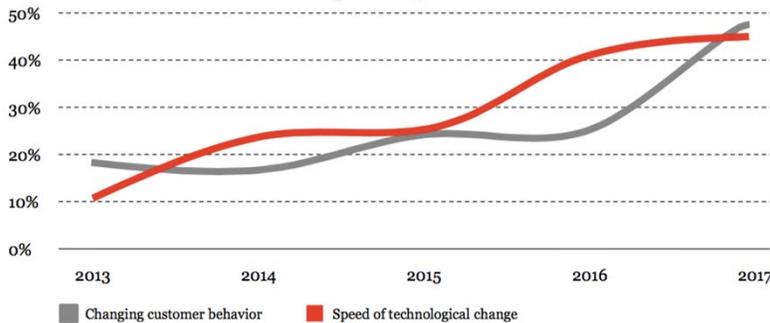
*Numbers do not equal 100 per cent due to rounding

Insurance Times 2015

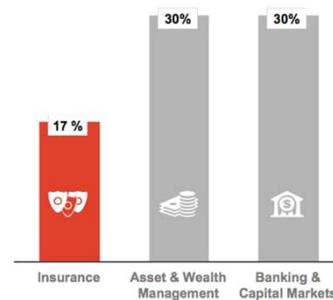
O mercado segurador tradicional mostra preocupação e dificuldade para colaborar com as insurtechs.



Percentage of insurance CEOs that are 'extremely concerned' by the threat posed by...



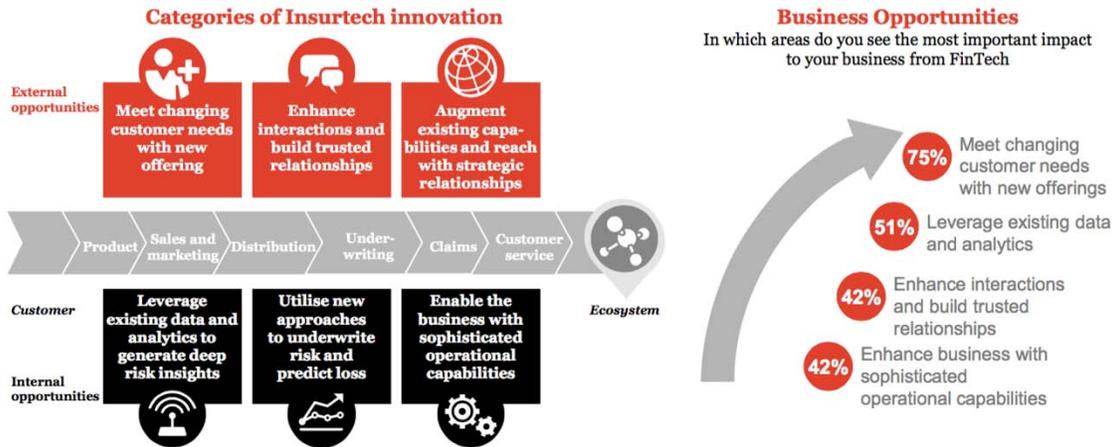
Insurers self-perceived ability to co-create with innovators



Fonte: PwC Strategy&, Impact of the insurtechs on the insurance industry, 06/10/2017.



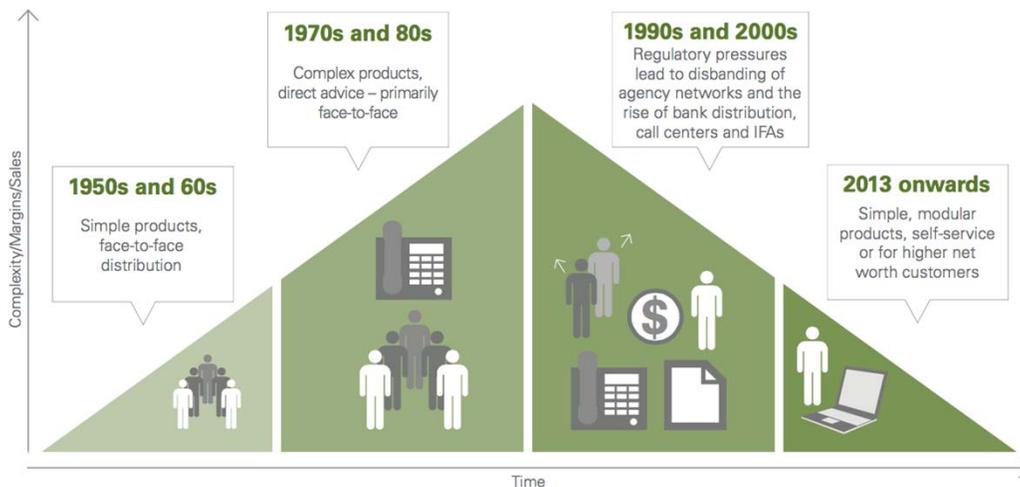
Insurtechs representam seis categorias de inovação. Foco é atender às novas demandas do consumidor.



Fonte: PwC Strategy&, Impact of the insurtechs on the insurance industry, 06/10/2017.



Oferta de produtos simples, modulares e formatados pelo próprio consumidor é a principal tendência.



Fonte: KPMG, The valued insurer: leading the pursuit of sustainable growth, 2013.

Serviços e relacionamento respondem pela maior parte das etapas do ciclo de valor centrado no cliente.



Fonte: KPMG, Empowered for the future: insurance reinvented, 2016.



Clientividade: nossa experiência



- Quem somos e qual o nosso propósito
- Clientividade como valor
- Triplo princípio: acesso, soluções e pessoas
- Inovação e futuro digital



TOP 10

BASED ON TURNOVER IN US \$ distributed in

6
Countries

Recorded
a turnover of

28.50
billion US \$

T.11 THE 10 LARGEST CO-OPERATIVES IN THE HEALTH, EDUCATION AND SOCIAL CARE SECTOR BY TURNOVER 2015

TURNOVER (US DOLLARS)
2011-2015 CHANGES (%)

50.1% ▲

RANK 2015	RANK 2014	ORGANISATION	COUNTRY	TURNOVER 2015 (BILLION US \$)	RANK 2015 INTERNATIONAL \$	SOURCE
1	1	Confederação Nacional das Cooperativas Médicas Unimed do Brasil	Brazil	15.92	1	Euricse
2	2	HealthPartners Inc.	USA	5.74	2	NCB
3	3	Group Health Cooperative	USA	3.66	3	NCB
4	4	Fundación Espriu	Spain	1.86	4	WCM questionnaire
5	6	Intercommunale de sante publique du pays de Charleroi	Belgium	0.43	5	NBB
6	-	Centre Hospitalier Universitaire et Psychiatrique de MONS-BORINAGE	Belgium	0.20	7	NBB
7	-	Intercommunale De Soins Specialises De Liege	Belgium	0.19	9	NBB
8	-	KCS Caregiver Cooperativa Sociale	Italy	0.18	8	Orbis
9	-	Medical co-op Saitama Co-operative	Japan	0.17	10	JCCU
10	-	Centre Hospitalier Bois De L'Abbaye	Belgium	0.15	-	NBB

MAYORES MIEMBROS DE LA ICMIF: MERCADOS EMERGENTES*

Miembro	País	Total de primas 2016 ('000 de dólares)
1 Anadolu Sigorta	Turquía	1.485.501
2 Grupo Sancor Seguros	Argentina	1.337.768
3 San Cristóbal Seguros	Argentina	823.879
4 Seguros Unimed	Brasil	718.970
5 Grupo Asegurador La Segunda	Argentina	604.749
6 IFFCO Tokio General Insurance Company	La India	558.945
7 Seguros Rivadavia	Argentina	370.150
8 Prudential BSN Takaful	Malasia	326.038
9 Cooperativa de Seguros Múltiples	Puerto Rico	324.422
10 PPS	Sudáfrica	248.118
11 SALAMA	Emiratos Árabes Unidos	211.739
12 La Equidad Seguros	Colombia	201.186
13 AVBOB	Sudáfrica	183.531
14 CIC Insurance Group	Kenia	121.830
15 Shiekan Insurance Company	Sudán	119.069
16 CNMA	Argelia	118.906
17 Rio Uruguay Seguros	Argentina	81.372
18 COSVI	Puerto Rico	71.655
19 General Takaful	Catar	68.215
20 MAMDA	Marruecos	64.124



Sustentabilidade
permeando tudo o que fazemos

Somos a Seguradora do Sistema Unimed e estamos entre as melhores e maiores seguradoras do país.

- Presença em São Paulo e 22 Escritórios Regionais pelo Brasil
- 6 milhões de clientes nos cinco segmentos de atuação
- R\$ 2,64 bilhões em faturamento anual consolidado
- R\$ 3,10 bilhões na carteira total de investimentos*
- R\$ 1,81 bilhão em fundos de previdência privada*
- 15,95% de remuneração total aos acionistas

Dados relativos a 2016. *Carteira de ativos e patrimônio líquido dos fundos em outubro 2017.

SEGUROS Unimed

Vida 

Previdência 

Ramos Elementares 

Compartilhando *soluções*

Saúde 

Odonto 

Assistências 

SEGUROS Unimed

Criando uma cultura com foco nos *clientes*

INOVAÇÃO

ESTRATÉGIA

CULTURA

PROPÓSITO



Temos um propósito claro sobre

quem somos

e o que buscamos 

SEGUROS Unimed

Somos a Seguradora do Sistema Unimed, uma empresa criada por médicos e que tem o cooperativismo na essência. Cuidamos das instituições e das pessoas, para que possam viver bem o presente e planejar o futuro com segurança. Trabalhamos todos os dias para oferecer soluções completas, que potencializem novos negócios. E estamos ao lado dos nossos clientes na hora em que mais precisam. Acreditamos que a cooperação nos conecta para crescermos juntos.



SEGUROS Unimed

Missão
Cuidar das pessoas e das instituições, protegendo a vida, o patrimônio e o futuro.

Visão
Ser referência no cuidar de pessoas em todas as etapas de suas vidas.

Diretrizes do

nosso empenho

Valores

- Cooperação como essência
- Compromisso com o cliente
- Valorização e respeito pelas pessoas
- Inovação e melhoria contínua
- Agilidade e simplicidade para alcançar a excelência
- Sustentabilidade

Nossa **unidade** nos faz mais sólidos a cada dia

Foco estratégico:
Somos especialistas em soluções de seguros para o Sistema Unimed, para as cooperativas e para o setor de saúde.



Seguros para proteção do patrimônio das cooperativas, dos dirigentes e cooperados

Soluções para os cooperados em planejamento financeiro e proteção contra riscos pessoais

Produtos que complementam o portfólio, geram novos negócios e fidelizam clientes

feito para **facilitar**

Cooperativas médicas: assistência à saúde de qualidade e proteção do trabalho médico, com geração de renda e benefícios

Seguradora: complemento do portfólio das cooperativas médicas, proteção contra riscos e planejamento financeiro para o futuro do médico






O conceito de Clientividade orienta nossas condutas e contribui para criar uma cultura voltada ao cliente.



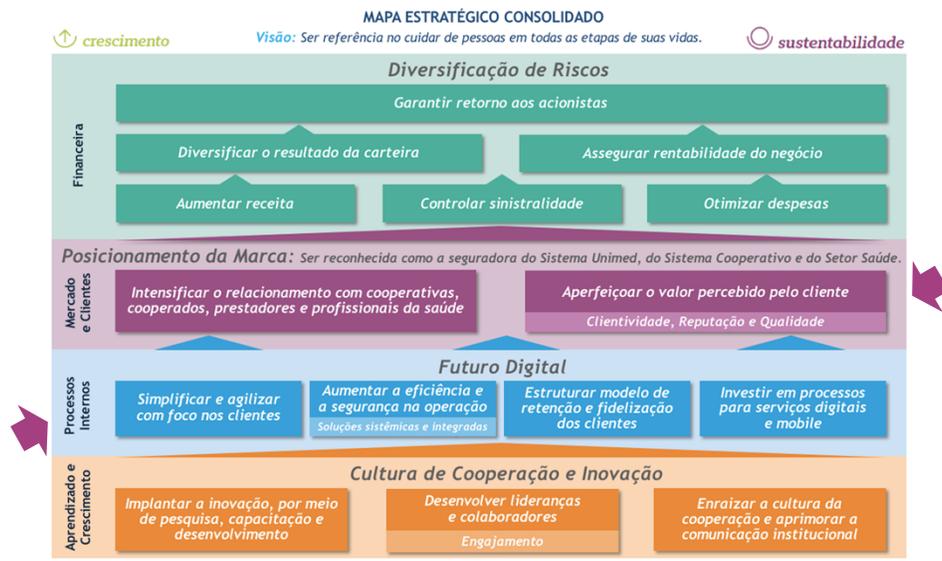
CÓDIGO DA CLIENTIVIDADE

1. Trate todos como Clientes.
2. Conecte-se com Clientividade.
3. Inove. Simplifique. Encante.
4. Resolva. Seja Ágil, Simples e Transparente.
5. Na ação e no cuidado, seja Empático e Efetivo.

Fonte: conceito desenvolvido pelo consultor César Souza e implantado na Companhia em 2013.



Desenvolver serviços ao cliente e fomentar a inovação estão entre os objetivos estratégicos da Companhia.



O Ciclo de Gestão do Cliente é um processo estruturado que acompanha e trata as manifestações recebidas.



ACESSO

- **Estratégia de múltiplos canais:** central de relacionamento 24 horas, chat, website (Fale Conosco e Portal de Serviços ao Segurado), aplicativo Guia Médico On-line, atendimento presencial na Matriz
- **Ouvidoria como segunda instância**
- **85 mil ligações telefônicas ao mês**
- **Foco na resolução da demanda ao primeiro contato:** avaliação do cliente ao final do atendimento

76,85% de percepção de resolução ao primeiro contato

SOLUÇÕES AO CLIENTE

- **Aplicação do ciclo PDCA para gestão e tratamento das demandas**



- Análise das manifestações por ramo
- **Engajamento das áreas de solução para resposta às demandas e para melhoria de processos,** por meio de metas de redução das reclamações
- Análise da causa-raiz dos problemas
- Acompanhamento dos planos de ação preventiva

PESSOAS

- **Investimento em capacitação dos atendentes:** média de 402 horas de treinamentos por mês, além de monitoria das ligações
- Acompanhamento do desempenho por metas individuais
- **Programa Você Faz a Diferença:** reconhecimento dos profissionais elogiados pelos clientes
- **532 elogios recebidos por ano,** em média, desde 2014

Redução do absenteísmo de 11,47% em 2014 para 3,27%

Programa de valorização dos profissionais de atendimento ao cliente melhora processos.



Em 2016, a Seguros Unimed lançou sua estratégia de futuro digital, a partir de uma célula de inovação.



- Consolidar a Seguradora como plataforma B2B2C de serviços digitais com foco em **cuidado, bem-estar, proteção e prevenção**
- Prover **informação, conteúdo e geração de oportunidades de negócios** complementares ao Sistema Unimed

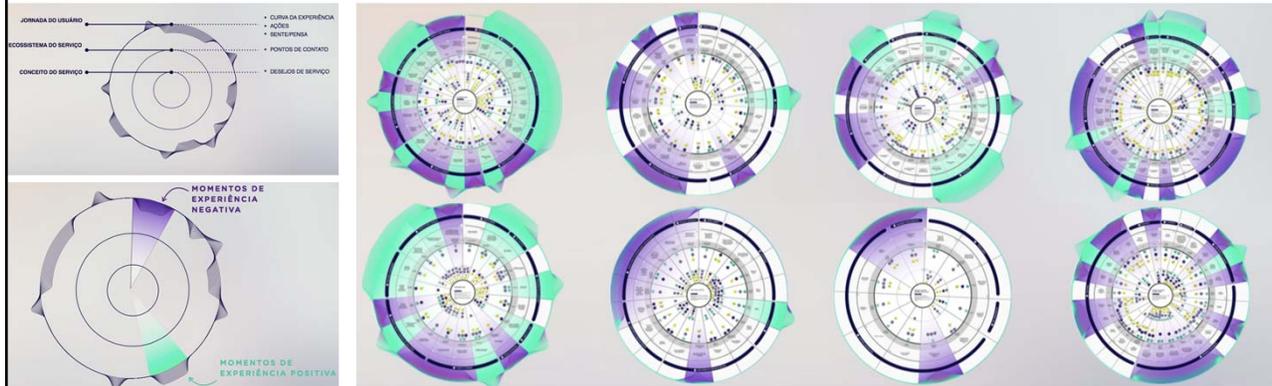
Equipe residente e alocada em espaço de trabalho colaborativo, dedicada a três frentes de trabalho:



Em 2016, a Seguros Unimed lançou sua estratégia de futuro digital, a partir de uma célula de inovação.



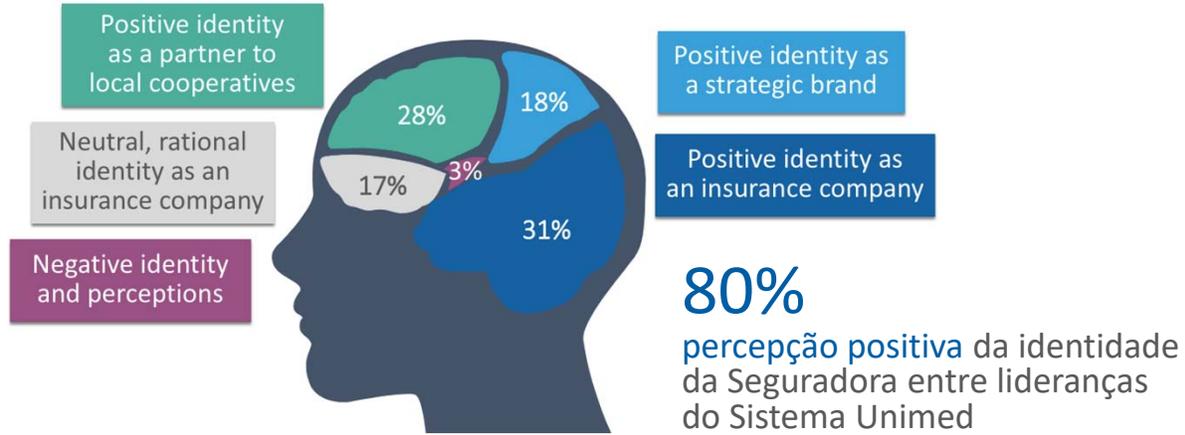
A célula de inovação mapeou a jornada digital dos públicos da Seguradora, identificando oportunidades.



A etapa seguinte é idear e prototipar soluções para as oportunidades priorizadas, usando design de serviços.



O objetivo é consolidar a percepção da Seguradora como parceira estratégica das cooperativas.



Fonte: Estudo Expertise Pesquisas, com 203 dirigentes e executivos do Sistema Unimed, janeiro 2017.

Não somos apenas algoritmos, mas a **união** de pessoas com o mesmo propósito: **juntos** para cuidar, cooperar e inovar





**SEGUROS
Unimed**

CONECTADOS PARA

cuidar de você

Obrigado

Helton Freitas
Diretor-presidente
+55 11 3265 9977
helton.freitas@segurosunimed.com.br