



  
**CARGLASS**<sup>®</sup>

**Plano Auto**  
*powered by Carglass*

**Plano Auto Carglass**

# A Carglass® é um dos maiores players mundiais em serviços automotivos

CONFIDENCIAL



**Líder mundial em troca e reparo de vidros automotivos**  
**Presente em 39 países nos 5 continentes**



**29.000 colaboradores ao redor do mundo**



**Mais de 2.400 lojas próprias e 10.700 vans**  
**2º maior comprador de vidros automotivos do mundo**



**18 milhões de clientes servidos por ano**  
**Um vidro trocado ou reparado a cada 2 segundos**

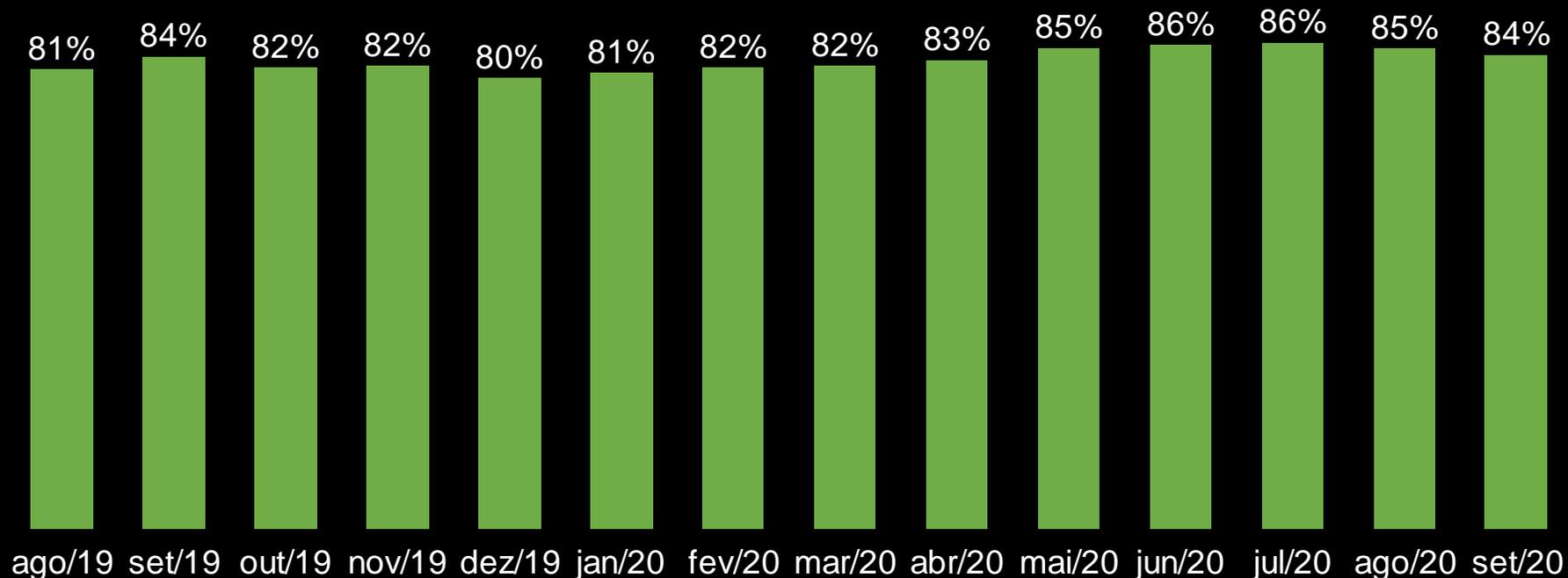


**28 anos de presença no Brasil com qualidade internacional**

# A Carglass® é líder de qualidade, com níveis de NPS sempre superando o patamar de 80%. Nosso foco é garantir a satisfação dos clientes

## Indicadores de qualidade da Carglass

CONFIDENCIAL



- Já na zona de excelência
- *Benchmark* global no setor
- Índice de manifestações (idSAC):
  - acumulado 2020: 0,10% de reclamações procedentes sobre total de pedidos abertos

# No ecossistema de seguros, a Carglass® possui a maior nota Reclame Aqui

Avaliações de clientes no Reclame Aqui <sup>(1)(2)</sup> média dos últimos 12 meses

**CONFIDENCIAL**



Maior nota histórica do segmento

**RA1000**  
**9.0 /10**  
01/09/2019 - 29/02/2020

**Carglass® se destaca no ecossistema de seguros por possuir consistentemente notas altas e o selo RA1000**

1.Reclame Aqui é o maior portal de reclamações do Brasil  
2.Seguradoras ordenadas pelo total de prêmio vendido; as seguradoras desse slide totalizam 95% dos prêmios emitidos no Brasil  
Fonte: w [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) em 21/fev/2020

# Recentemente a Carglass® adicionou dois novos serviços em seu portfólio, para atender uma necessidade latente do mercado, que são danos na lataria e para-choque não cobertos pelos seguros automotivos

NOVOS SERVIÇOS PARA DANOS QUE FICAM ABAIXO DO VALOR DE FRANQUIA DOS SEGUROS AUTO

CONFIDENCIAL

## Vidros

- Reparo de para-brisas e troca de vidros automotivos



Para-brisas



Vidros laterais



Vigias



## Acessórios

- Reparo e substituição de Faróis, Lanternas e Retrovisores



Faróis



Lanternas



Retrovisores

## SuperMartelinho®

- Reparo de amassados até 30 cm sem danos na pintura



Técnica artesanal de martelinho



## Reparo Rápido

- Reparo de amassados com danos na pintura até 50cm



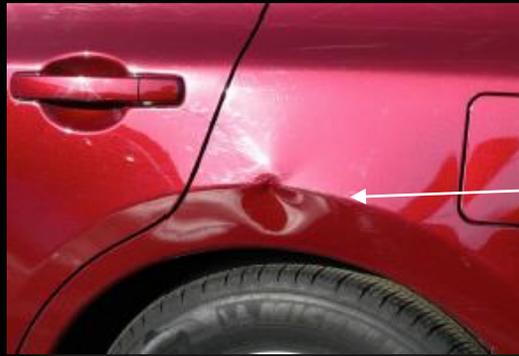
**DiskReparo**

Funilaria e pintura

**Para o serviço de SuperMartelinho®, a Carglass montou a maior rede prestadores do Brasil, que repara danos de até 30cm com alta qualidade**

**DETALHES DO SUPERMARTELINHO®**

**CONFIDENCIAL**



*Reparo de danos de até 30cm*



### Características

- Técnica de reparo artesanal e sensível
- Uso de pequenas batidas com ferramentas específicas
- Reparo de amassados pequenos e médios onde não houve vincos profundos ou remoção da pintura

### Benefícios

- Valor real e imediato percebido pelo cliente
- Alta frequência de utilização – fidelização do clientes
- Mantém a pintura original do veículo
- Mais barato que técnicas alternativas, como a funilaria
- Executamos os serviços com veículos móveis em qualquer localidade, inclusive na residência ou trabalho do cliente

# Exemplos de serviço de SuperMartelinho®

## DETALHES DO SUPERMARTELINHO®

CONFIDENCIAL

Antes



Depois



**O Reparo Rápido é o indicado para a grande maioria dos casos, pois resolve os riscos e ralados que são muito comuns, além de amassados na lataria e trincas nos para-choques**

## DETALHES DO REPARO RÁPIDO

CONFIDENCIAL



Reparo de danos  
de até 50cm



### Características

- Reparo de riscos e amassados de pequeno e médio porte sem a necessidade de desmontar a lataria
- Identificação instantânea da cor do veículo O sistema de ajuste permite pintar veículos em 50 mil tonalidades diferentes
- Aplicação de tintas e sprays de secagem rápida e alta qualidade – serviços em média de 2h

### Benefícios

- Serviço rápido e prático
- Tintas reproduzem fielmente a cor original do veículo
- Veículo não é desmontado durante a execução do serviço
- Executamos os serviços com veículos móveis em qualquer localidade, inclusive na residência ou trabalho do cliente

## Exemplos de serviço de Reparo Rápido

### DETALHES DO REPARO RÁPIDO

CONFIDENCIAL

Antes



Depois



Lançamos o produto Plano Auto®, que oferece coberturas complementares aos seguros Auto, além da já consolidada cobertura de vidros

NOVA COBERTURA PARA DANOS QUE FICAM ABAIXO DO VALOR DE FRANQUIA DOS SEGUROS AUTO

CONFIDENCIAL

**Plano Auto**  
powered by Carglass

### Vidros

- Reparo de para-brisas e troca de vidros automotivos



Para-brisas



Vidros laterais



Vigias



### SuperMartelinho®

- Reparo de amassados até 30 cm sem danos na pintura



Técnica artesanal de martelinho



### Reparo Rápido

- Reparo de amassados com danos na pintura até 50cm



**DiskReparo**  
Funilaria e pintura



**A precificação do produto tem como objetivo viabilizar a venda para todos os públicos, possibilitando altos volumes, e expansão de carteira pela aquisição de novos clientes que não compram Seguro Auto**

**PRÊMIO PODE SER PAGO COMO UMA MENSALIDADE OU COM VALOR A VISTA PARA VIGÊNCIA DE 1 ANO**

**CONFIDENCIAL**

**Preços para os clientes**

**Comissão para Corretores**

**Reparo Rápido  
+  
Super Martelinho**

**R\$ 19,90 / mês ou R\$ 238,80 / ano**

**R\$ 50,00**

**Reparo Rápido +  
Super Martelinho +  
Vidros**

**R\$ 32,90 / mês ou R\$ 394,80 / ano**

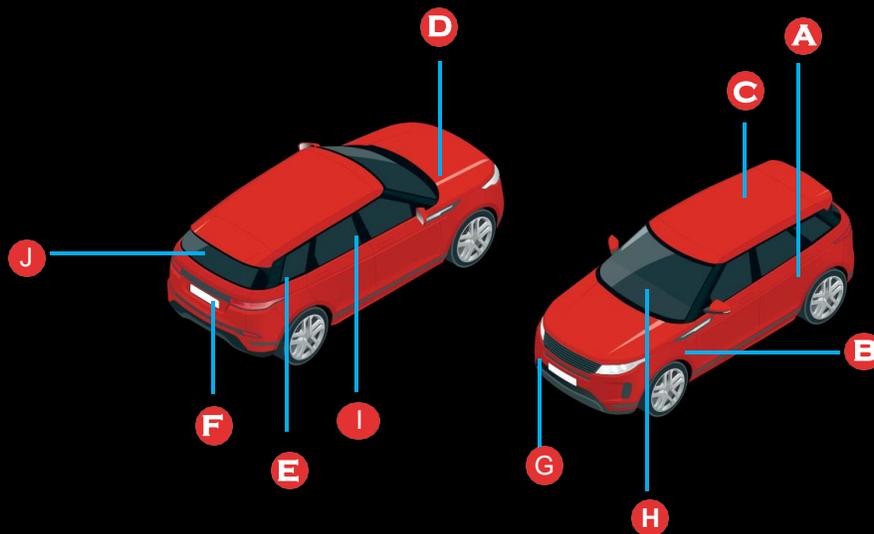
**R\$ 100,00**

**A utilização do Produto é muito ampla, possibilitando reparos em todas as peças externas do veículo, e permitindo alta utilização pelo cliente, para ter o carro sempre em perfeitas condições**

**UTILIZAÇÃO DO PRODUTO**

**CONFIDENCIAL**

	Acionamentos	Limite de Peças	Carência	Coparticipação*
Super Martelinho	4x a cada 12 meses	6 peças a cada 12 meses	30 dias	R\$ 90,00
Reparo Rápido	2x a cada 12 meses	6 peças a cada 12 meses	30 dias	R\$ 190,00
Vidros	2x a cada 12 meses	2 peças a cada 12 meses	30 dias	Reparo de Para-brisa: Grátis Para-brisa: R\$ 170,00 Vidro Lateral: R\$ 90,00 Vidro Traseiro: R\$ 170,00



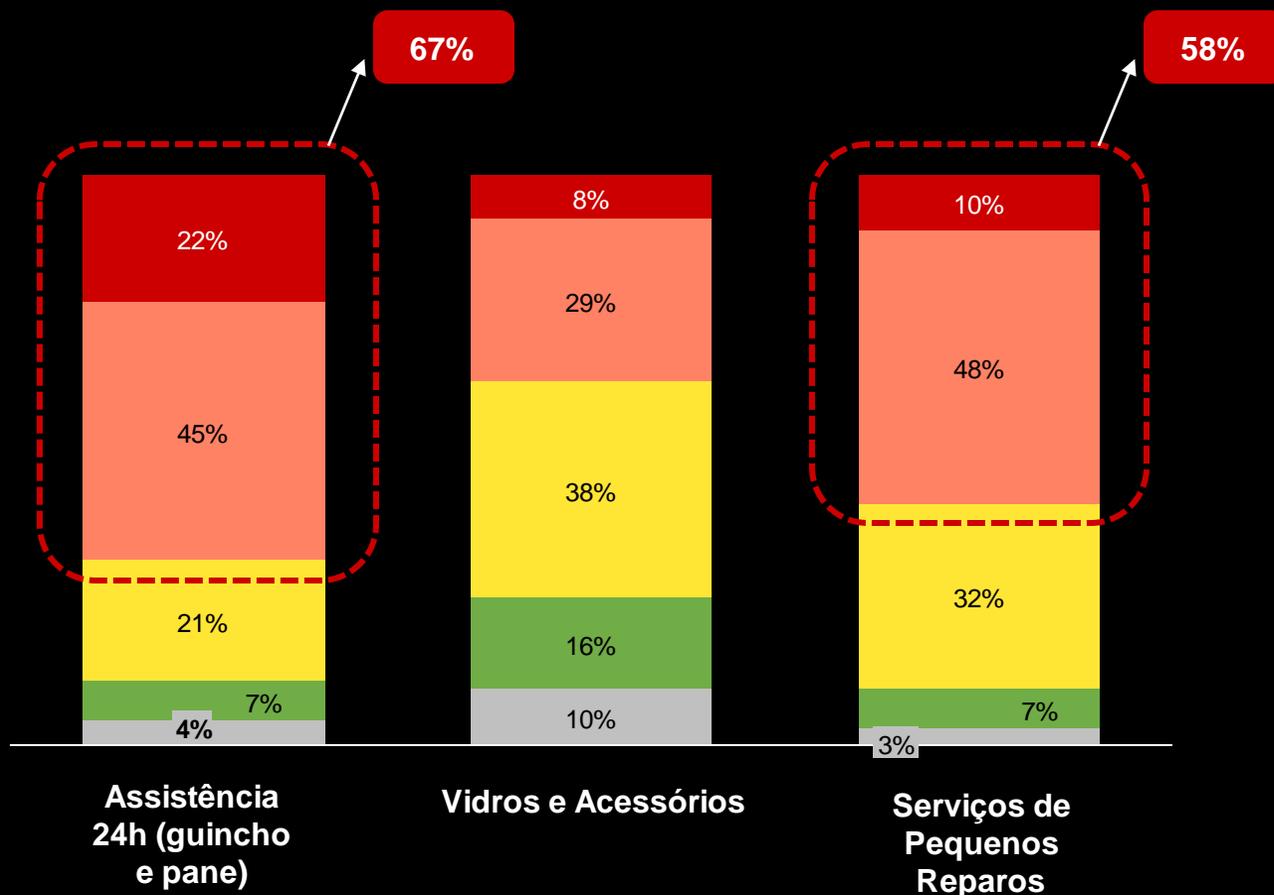
- A** PORTAS
- B** PARA-LAMAS
- C** TETO
- D** CAPÔ
- E** COLUNAS
- F** LATERAIS
- G** PARA-CHOQUES
- H** PARA-BRISA
- I** VIDROS
- J** LATERAIS
- VIDRO
- TRASEIRO
- TAMPA
- TRASEIRA

\* Coparticipação cobrada apenas na execução do serviço, valor por peça executada

# Os serviços de pequenos reparos tem apelo comparável a serviços emergenciais, indicando que há uma grande oportunidade de oferecer essas coberturas de forma independente de Seguradoras

## RESULTADO DE PESQUISA DE MERCADO

CONFIDENCIAL



- Com toda certeza contrataria
- Provavelmente contrataria
- Não sei se contrataria ou não
- Provavelmente não contrataria
- Com toda certeza não contrataria

- 1.000 entrevistados
- Perfil do entrevistado: **motoristas** de diferentes faixas etárias residentes no Brasil
- Distribuição populacional da base de entrevistados **proporcional a densidade demográfica** do Brasil
- Pesquisa realizada por empresa terceirizada**

# Além da utilidade de ter uma cobertura para danos recorrentes, e da comodidade do atendimento, o Plano Auto possibilita um grande benefício financeiro para os clientes

**COMPARATIVO PARA DANO EM DUAS PEÇAS. O PLANO AUTO PODE SE USADO MUITO MAIS VEZES, GERANDO BENEFÍCIO AINDA MAIOR**

**CONFIDENCIAL**

## 2 Danos Reparo Rápido sem a cobertura



### Serviço no varejo\*

Econômico

Volkswagen

**Gol**



R\$  
1.000,00

Intermediário

Toyota

**Corolla**



R\$  
1.300,00

Premium

BMW

**X1**



R\$  
1.700,00



Grande variação nas cotações



Tempo de execução  
(mín. 2 dias)



Dificuldade de assegurar qualidade

## 2 Dano Reparo Rápido com a cobertura



Prêmio \*\*

+ Coparticipação

= Total

Economia

R\$ 238,80

R\$ 380,00

R\$ 618,80

R\$ 381,20

R\$ 238,80

R\$ 380,00

R\$ 618,80

R\$ 681,80

R\$ 238,80

R\$ 380,00

R\$ 618,80

R\$  
1.081,20



Cliente já ciente do custo



Qualidade assegurada pela  
Carglass, com garantia de 1  
ano



Tempo médio de execução em 2 horas,  
cliente não fica sem o carro



Serviço móvel (verificar disponibilidade)

\* Média de cotações em diversos padrões de oficinas

\*\* Prêmio pago mensalmente ao longo de um ano, e que pode ser para mais danos

O processo de acionamento dos serviços é muito simples, rápido e pode ser feito de forma 100% digital. Nosso objetivo é garantir a maior comodidade para os clientes

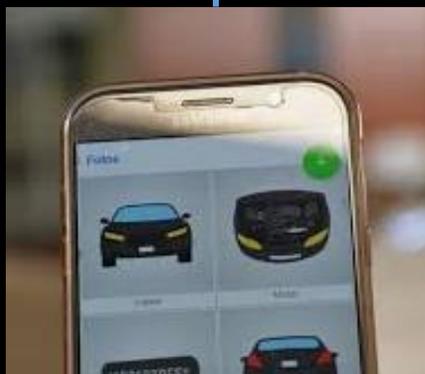
## PROCESSO DE ACIONAMENTO

CONFIDENCIAL

**Acionamento do Serviço  
via telefone ou site**  
[www.agendeseuservico.com](http://www.agendeseuservico.com)



**Envio de fotos via  
link ou para vistoria**



**Contato para  
confirmar  
agendamento via  
telefone**



**Execução do Serviço: em  
domicílio, nas lojas  
Carglass® ou de parceiros  
afiliados**



### O Processo de acionamento

- O processo de acionamento busca ser o mais simples possível.
- O segurado pode agendar o serviço de forma digital acessando o site da Carglass®
- Para a vistoria dos danos, enviamos um link para o segurado no qual ele tem um passo a passo das fotos necessárias.
- O segurado escolhe se quer ser atendido em casa, em uma loja Carglass® ou de parceiros afiliados



O produto foi desenvolvido para cobrir danos comuns do dia a dia, que ficam abaixo do valor das franquias dos Seguros Auto e que o cliente possa pegar o veículo no mesmo dia

SITUAÇÕES EM QUE NOSSO PRODUTO NÃO OFERECE COBERTURA - REPARO RÁPIDO E SUPERMARTELINHO

CONFIDENCIAL

## Motivos de Exclusão

Alguns tipos de danos são excluídos da cobertura, pois necessitam da troca de peça para ficarem bons. Os principais motivos são:

- Tamanho do dano na peça:
  - Super Martelinho: limite de danos de até 30 cm de diâmetro
  - Reparo Rápido: limite de danos de até 50 cm de diâmetro.
- Peças que apresentem rasgo ou furo em peças de lataria:
  - Peças com rasgo ou furo estão em muitos casos estruturalmente comprometidas. Em outros casos, a quantidade de massa necessária para o reparo seria alta, o que comprometeria a qualidade do serviço.
- Troca de Peças:
  - Peças que estejam estruturalmente danificadas não podem ser recuperadas



Para os corretores, nosso produto é uma oportunidade de oferecer uma cobertura para danos do dia a dia, e assim fidelizar a carteira e abordar um novo mercado

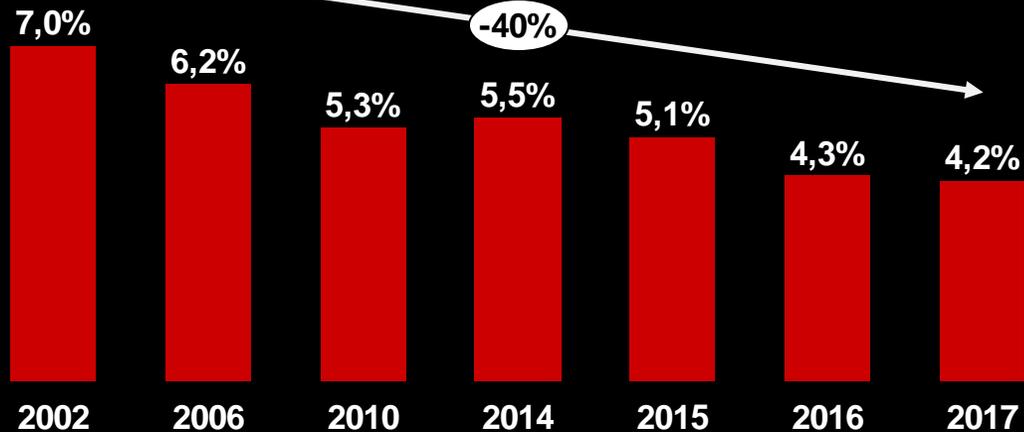
## PROCESSO DE ACIONAMENTO

CONFIDENCIAL

### Situação de mercado

### Oportunidade

O acionamento da franquia vem caindo consistentemente ao longo dos últimos 15 anos



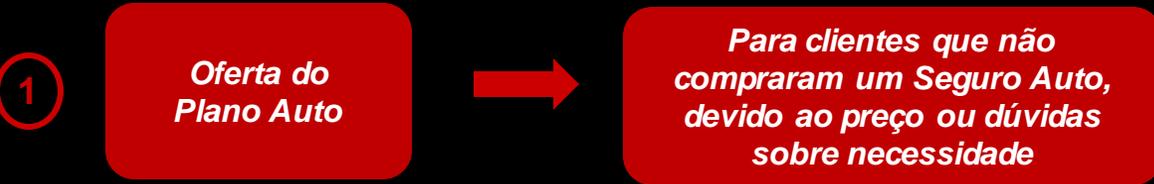
A menor utilização dos produtos e serviços tende a reduzir a percepção de valor do seguro pelos clientes

- Aprimorar a experiência do segurado com ofertas de qualidade e alta utilização
- Pequenos reparos correspondem a 75% dos danos existentes nos veículos da frota nacional
- Cliente entra em contato com a assistência de forma mais frequente, não apenas quando tem um grande sinistro
- Cliente que utiliza a assistência tem maior propensão a renovar e contratar outros produtos com o corretor
- Fidelização da carteira de clientes
- Oportunidade de explorar um novo mercado de clientes que não contratam seguros (cerca de 2/3 da frota nacional)

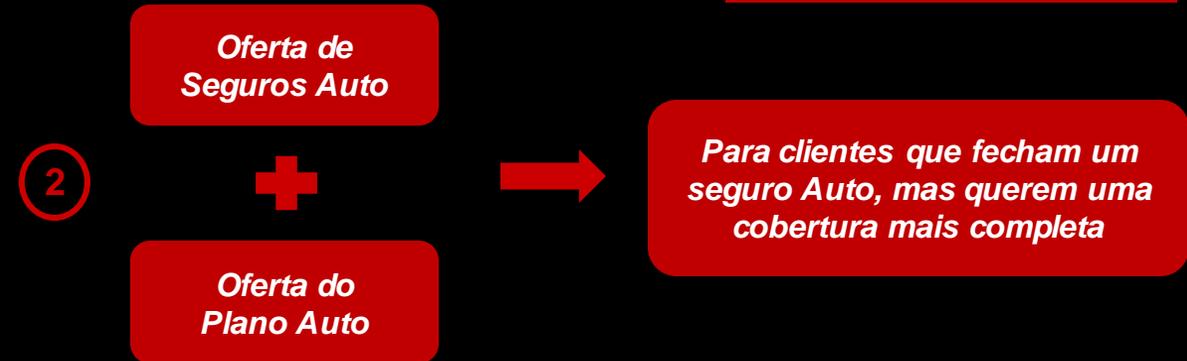
# Oferecemos comissão atrativa para os corretores, sendo que o produto pode ser vendido para todos os públicos, possibilitando vendas massificadas

## MODELOS DE VENDA DO PRODUTO

CONFIDENCIAL



- Pelo ticket do produto ser inferior ao Seguro Auto, ele é atrativo para muitos clientes que querem ter seus veículos protegidos contra os danos mais recorrentes.
- Oportunidade do corretor não perder venda, e expandir a carteira de clientes.



- Oportunidade de oferecer uma cobertura complementar aos clientes, principalmente os que procuram seguros de roubo e furto
- Recomendamos enviar proposta do Plano Auto junto com a o Seguro, e assim ofertar um pacote que deixa o cliente mais protegido e com certeza mais satisfeito.

### Comissão

- O comissão será disponibilizada sempre 40 dias após a venda do produto.
- O Corretor precisa solicitar a comissão na área logada, mediante ao envio da Nota Fiscal com os valores a serem comissionados.
- Caso o cliente faça o cancelamento do produto antes de 12 meses, faremos o desconto proporcional na próxima comissão a ser paga para o corretor.
- Quando o cliente alcançar 12 meses de permanência no produto, não é necessária a renovação, pois as mensalidades continuarão sendo debitadas do cliente.
- Após 12 meses de permanência no produto, o corretor tem novamente direito a comissão.



**27** anos de presença  
no **Brasil**