



Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

RELATÓRIO DE
**SUSTENTABILIDADE
DO SETOR DE SEGUROS**

2017



Navegação Interativa

Pelo segundo ano consecutivo, a edição 2017 do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros, publicado pela CNseg, é 100% digital e interativa. A seguir, veja os símbolos apresentados no decorrer desta publicação.

O documento está de acordo com as normas da Global Reporting Initiative (GRI), na opção GRI Standard, padrão global para esse tipo de divulgação de informações econômicas, ambientais e sociais. Considera ainda os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), que deverão orientar as políticas nacionais e as atividades de cooperação internacional nos próximos quinze anos, sucedendo e atualizando os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM).

Para deixar a leitura mais dinâmica, cada indicador é acompanhado de uma legenda, composta pela sigla GRI seguida de um número que corresponde ao indicador. O documento mostra se o indicador se refere à CNseg ou ao conjunto das empresas do setor. O sumário de indicadores GRI está localizado no fim deste Relatório. Também está sinalizado a qual ODS determinado capítulo ou conjunto de informações está relacionado.

Ícones

GRI

Clique nos botões GRI para acessar o sumário de indicadores GRI localizado no capítulo 6 do Relatório.



Página inicial – Clique no ícone Home para voltar ao sumário.

Capítulo 6

Clique nas palavras sublinhadas para acessar links de direcionamento dentro da publicação ou links externos.



Links externos – Clique no ícone de Fontes externas para acessar links de outros sites.



95%

Representatividade do setor – Nem todos os indicadores foram respondidos por todas as empresas participantes. A porcentagem do termômetro indica para o leitor a relevância de cada indicador, em termos de arrecadação entre as associadas da CNseg em 2017.

Exemplo de navegação

Numeração da página

Home

Ao clicar nesse botão, a navegação segue para o sumário do relatório.

Menu Capítulos

Ao clicar nos botões do painel localizado na lateral esquerda das páginas pares, o usuário é direcionado para os capítulos correspondentes.

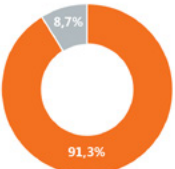
58 2017 | RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO SETOR DE SEGUROS

Produtos e serviços

[GRI 417-2] Setorial
PS1

A opinião de clientes foi levada em consideração por todas as seguradoras consultadas. Vale destacar que produtos e serviços de seguros estão sujeitos à regulação e à legislação em vigor.

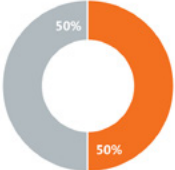
Consideração da opinião de clientes no desenvolvimento de novos produtos e serviços



Categoria	Porcentagem
Adotaram	91,3%
Não adotaram	8,7%

77%

Aplicação de checklists regulatórios no processo de desenvolvimento de produtos e serviços que incluem questões ASG

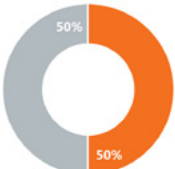


Categoria	Porcentagem
Adotaram	50%
Não adotaram	50%

78%

Para manter a conformidade de produtos e serviços de acordo com normais legais, as empresas consultadas possuem checklists regulatórios. Temas como respeito ao consumidor, clareza em termos e condições contratuais também são levados em consideração de acordo com os aspectos ASG.

Inclusão de questões ASG relevantes nas políticas de desenvolvimento e vendas de produtos e serviços de seguros, capitalização e previdência



Categoria	Porcentagem
Seguradoras que adotaram essas práticas	50%
Não adotaram	50%

78%

Referência do Indicador

Aparenta se o indicador se refere ao conjunto das empresas do setor ou a CNseg.

Indicador GRI

A sigla (GRI) refere-se ao Guia para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade. Em seguida, apresenta-se o número que corresponde ao indicador GRI.

SUMÁRIO

capítulo

- 6 Mensagens**
- 6 Mensagem do Presidente
- 8 Mensagem das lideranças do mercado

capítulo

- 12 Apresentação**
- 12 Seguradoras participantes
- 14 Matriz de materialidade
- 17 Perfil das pesquisadas

capítulo

- 18 Confederação**
- 19 Associadas
- 20 CNseg em números
- 21 Governança Corporativa

capítulo

- 26 O setor de seguros**
- 26 Visão de mercado
- 26 O setor em números
- 28 Destaques de 2017
- 31 Seguros Gerais
- 33 Seguros de Pessoas
- 35 Saúde Suplementar
- 37 Capitalização
- 38 Perfil da força de trabalho



capítulo

- 40** **Gestão em sustentabilidade**
- 40 Mapa estratégico 2016-2018
- 41 Atuação da CSI em 2017
- 44 Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI
- 57 Vendas e marketing
- 58 Produtos e serviços
- 61 Gestão de investimentos

capítulo

- 64** **Relacionamento com os públicos**
- 64 Engajamento de partes interessadas
- 65 Relacionamentos com clientes
- 66 Relacionamentos com colaboradores
- 66 Relacionamento com prestadores
- 67 Participação em associações de classe
- 67 Relacionamento com o regulador

capítulo

- 68** **Sumário de Conteúdo da GRI**
- 

Capítulo 1

Mensagens


|GRI 102-14|



Mensagem do Presidente

Pelo terceiro ano consecutivo, a CNseg publica o Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros baseado nas diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI. Apresentada na versão GRI Standard pela primeira vez, a edição de 2017 do Relatório é uma fonte de informações para as empresas do Setor de Seguros e para toda a sociedade sobre as contribuições do mercado segurador brasileiro para a agenda de desenvolvimento sustentável do País.

O principal fator de sustentabilidade do setor de seguros é a preservação de seus fundamentos econômicos e técnicos. O objetivo a ser perseguido, tanto pelo regulador quanto pela administração das empresas, deve ser o da obediência ao princípio básico do seguro, qual seja a formação e manutenção de uma carteira de riscos resistente a volatilidades de mercado, mantendo-se a sinistralidade global da empresa e a solvência em níveis adequados. São esses atributos que assegurarão o cumprimento das obrigações das empresas do setor de seguros com os seus consumidores e acionistas, o que também deve levar em consideração aspectos culturais. O alcance desse objetivo depende da sustentação de firmes pilares regulatórios e um sólido alicerce cultural, e o **Programa de Educação em Seguros da CNseg** visa contribuir para essa sustentação, difundindo informações qualificadas para técnicos de governo, formadores de opinião e consumidores em geral sobre o funcionamento do setor de seguros.



O ano de 2017 foi desafiador e pode ser considerado como um ano positivo para o mercado de seguros, com crescimento na arrecadação em praticamente todos os segmentos de atuação em comparação com o ano anterior.

O ano de 2017 foi desafiador e pode ser considerado como um ano positivo para o mercado de seguros, com crescimento na arrecadação em praticamente todos os segmentos de atuação em comparação com o ano anterior. O avanço do mercado, 3,6% em termos reais, superou o crescimento do PIB brasileiro no período, evidenciando a resiliência do setor de seguros em um ambiente econômico ainda desfavorável. O setor pagou, em 2017, mais de R\$ 277 bilhões na forma de benefícios, indenizações, resgates e sorteios, um crescimento real de 3,8% em relação a 2016. O montante pago à sociedade serviu, entre outros fatores, para a reposição de perdas financeiras, a retomada de negócios e a estabilidade das famílias.

Com uma agenda regulatória positiva liderada pela Susep, vimos em 2017 importantes conquistas, como a modernização das regras de resseguros, regulamentação do seguro popular de automóveis, do seguro de vida universal, dos novos planos PGBL, ajustes nos critérios de operação por meios remotos, entre outros.

Em ano eleitoral, temos ainda outros desafios pela frente. Mas seguimos com a certeza de fortalecimento da sustentabilidade do mercado segurador brasileiro, conferindo proteção ao patrimônio dos indivíduos e empresas, fator fundamental para o bem estar e desenvolvimento econômico e social.

Boa leitura!

Marcio Serôa de Araujo Coriolano

Presidente da Confederação Nacional de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg

Mensagem das lideranças do mercado



Federação Nacional de Seguros Gerais

// No setor de seguros, a sustentabilidade é parte crucial do processo de tomada de decisões. As empresas deixaram de ser avaliadas exclusivamente por sua habilidade em gerir os negócios. A forma como movimentam os capitais social, natural e humano, bem como a transparência de suas práticas de governança, ganham uma relevância cada vez maior. //

João Francisco Silveira Borges da Costa
Presidente da FenSeg



Federação Nacional de Previdência Privada e Vida

// A sustentabilidade dos seguros de vida e da previdência privada complementar passa, sobretudo, entre outras questões, pela evolução demográfica. O aumento da expectativa de vida da população e a redução dos índices de natalidade fazem com que sejam prementes reformas no sistema de seguridade social, especialmente no tocante aos aspectos da saúde e previdenciários, com especial atenção no sentido de se conscientizar a sociedade a respeito da necessidade de cobertura securitária e previdenciária complementar para proteção à renda, visando, respectivamente, não só resguardar a família, mas, também, uma sobrevivência digna em idades mais avançadas. //

Edson Luis Franco
Presidente da FenaPrevi





FenaSaúde

Federação Nacional de Saúde Suplementar

// O bem-estar das pessoas com a garantia da qualidade no atendimento privado é o principal ativo da sustentabilidade no segmento de saúde. O ano de 2017 foi de muitos desafios para a FenaSaúde, desde diminuir a incompreensão da sociedade com as propostas de mudanças na regulação, passando por um intenso debate sobre a necessária atualização da Lei 9.656, que completa 20 anos. Houve também uma agenda intensa no sentido de informar a opinião pública sobre as causas e consequências do crescimento dos custos em saúde e, para isso, produzimos diversas publicações e participamos de vários fóruns voltados para a manutenção do equilíbrio desse setor. //

Solange Beatriz Palheiro

Presidente da FenaSaúde – Federação Nacional de Saúde Suplementar



FenaCap

Federação Nacional de Capitalização

// A Federação Nacional de Capitalização e suas associadas atuam com foco no desenvolvimento sustentável, alinhando iniciativas empresariais aos interesses da sociedade, nas dimensões econômica e social, por meio da oferta de soluções de negócios com sorteios que favorecem a educação e a inclusão financeira; a alavancagem de outros setores econômicos, que proporcionam mais bem-estar para as famílias brasileiras. //

Marcos Renato Coltri

Presidente da FenaCap – Federação Nacional de Capitalização



Outras lideranças

// Dos três pilares de sustentabilidade – ambiental, governança e social –, considero o último um dos mais relevantes, pois é um desafio levar educação em seguros para a população. É com esse objetivo que a CNseg estruturou o Programa de Educação em Seguros, uma iniciativa que promove a construção de conteúdos informativos a respeito do mercado segurador para formadores de opinião e a sociedade em geral. //

Alexandre Henriques Leal Neto
Diretor Técnico da CNseg



// No setor de seguros, cujo negócio é gerenciar e assumir riscos, a Sustentabilidade ganha cada vez mais importância diante dos principais desafios globais. Vivemos hoje em um ambiente onde nossas atividades são profundamente afetadas por todo tipo de mudança e impacto: ambientais, econômicos, sociais e de governança.

Nessa nova abordagem, as empresas mais bem-sucedidas são aquelas que buscam a incorporação das questões socioambientais e de governança como uma forma de gerar valor para os negócios e para os públicos com os quais ela se relaciona. Isso porque os temas ligados à sustentabilidade são essenciais para a perenidade dos negócios e nos permitem entender a cadeia de valor de ponta a ponta. //

Maria de Fátima Mendes de Lima
Presidente da Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNseg





Capítulo 2

Apresentação

Este é o Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros – 2017, produzido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg. Nele constam indicadores de desempenho Ambiental, Social e de Governança Corporativa – ASG dos mercados brasileiros de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. Estão destacados também os principais acontecimentos e iniciativas que representam as atividades das quatro federações que compõem a CNseg.

O Relatório está estruturado pela terceira vez consecutiva de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI, sendo adotado o padrão Standard para este relatório de 2017. Ao todo, participaram deste relatório 37 empresas do setor, que correspondem a 87% da arrecadação das empresas associadas às federações que compõem a CNseg.

Seguradoras Participantes

[GRI 102-45]





Matriz de materialidade

O conhecimento sobre como as questões ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG) impactam as principais variáveis econômico-financeiras faz parte do debate estratégico das organizações.

A matriz de materialidade do setor de Seguros apresenta os temas e aspectos ASG mais relevantes e que podem ser observados para uma gestão estratégica dos riscos e identificação das oportunidades de acordo com cada negócio. Essa publicação foi divulgada em 2015 após um processo de engajamento setorial e pode ser encontrado no link <https://goo.gl/CbRr8k>. No último ano, a matriz de materialidade passou por uma checagem e validação de seus indicadores com o público externo, servindo como base para a elaboração deste Relatório.

Pela primeira vez foi realizada uma consulta com 172 stakeholders externos, com maior participação de profissionais do próprio mercado de seguros, mas também com fornecedores, corretores, reguladores, clientes, entre outros públicos estratégicos. As questões levantadas a partir da consulta focaram nos aspectos ASG, tanto em relevância, quanto nas práticas para o setor de seguros.

Pode-se observar que o engajamento e a discussão dos aspectos ASG pela alta liderança são considerados relevantes, independentemente do ramo de atuação da instituição, e que a prática observada pela maioria dos stakeholders consultados ainda está em nível intermediário.

O engajamento sobre temas ASG com entidades de proteção do consumidor e o diálogo com reguladores, supervisores, associações de classe, entidades e institutos são analisados como importantes, com destaque para SUSEP tanto na alta relevância, quanto na percepção de práticas mais avançadas.

O estabelecimento de processos para identificar as questões ASG e estar ciente das potenciais consequências na subscrição de riscos foram considerados de muita relevância pela maioria, independentemente do segmento de atuação. No entanto, as percepções quanto às práticas são ainda incipientes ou intermediárias, o que demonstra que há consciência da importância e impacto desses temas, porém as instituições ainda estão na jornada de implementação e adaptação a essa nova agenda. Já a integração dos aspectos ASG na tomada de decisão de investimentos é

considerada também de muita relevância e com a prática percebida por aproximadamente 80% dos entrevistados como avançada.

Quanto à diversidade, inclusão e processos relacionados a recursos humanos, observa-se novamente que são considerados de alta relevância, porém com práticas ainda vistas como intermediárias. Vale ressaltar que aproximadamente 20% dos respondentes identificaram como avançadas, o que demonstra que as instituições do setor já vêm endereçando esses temas de forma perceptível pelo mercado.

O desenvolvimento de produtos e estratégias e o relacionamento com consumidores e fornecedores que englobem os temas ASG são considerados de grande relevância, mas na prática novamente são percebidas como incipientes ou intermediárias. A inovação, tanto no desenvolvimento de produtos e inclusão da população de baixa renda no setor de seguros foi apontada como muito importante pela maioria dos consultados, porém com o desafio de melhorar as práticas que ainda são percebidas como intermediárias.

O tema da educação em seguros, que vem sendo abordado pela CNseg, é visto como muito relevante, mas o desafio ainda existe, pois a percepção das práticas é vista como avançada apenas por 14% dos entrevistados.

Dentre todas as questões, o desenvolvimento de programas, canais e medidas de prevenção e monitoramento de casos de corrupção e lavagem de dinheiro foi o que obteve o maior percentual de respostas que consideram de muita relevância, 95%, e as práticas são percebidas como avançadas por aproximadamente 50% dos consultados.

A transparência quanto às práticas das companhias relacionadas aos temas ASG é considerada como muito relevante por quase a totalidade dos entrevistados, sendo que as práticas são vistas como incipientes ou intermediárias também pela maioria.

Na consulta, foi solicitada a classificação de alguns temas ASG entre 1 e 9, sendo 1 o mais relevante e 9 de menor relevância para o setor de seguros. Abaixo a tabela com os resultados:

Tema	1 a 3	4 a 6	7 a 9	Avaliação
Clima	33,71%	31,46%	34,83%	Menos Relevante
Resíduos	22,47%	25,85%	51,69%	Menos Relevante
Longevidade	61,79%	14,60%	19,19%	Muito Relevantes
Violência Urbana	31,46%	40,45%	22,48%	Relevância Média
Educação em Seguros	40,45%	35,95%	19,10%	Muito Relevantes
Segurança Cibernética	38,20%	35,96%	28,09%	Muito Relevantes
Talentos	26,97%	44,95%	33,71%	Relevância Média
Diversidade	19,10%	26,97%	52,80%	Menos Relevante
Desigualdade Social	25,84%	40,45%	38,21%	Relevância Média

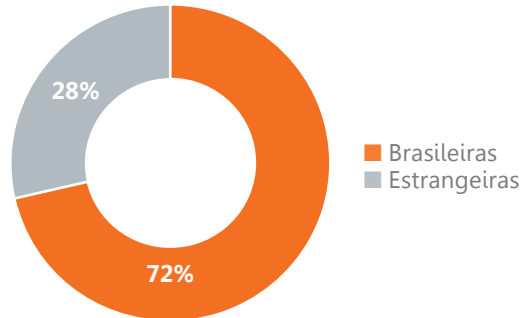
Aspectos relevantes para as federações [GRI 102-15]		
Segmento	Aspecto	Impactos
Seguros Gerais	Questões ambientais	Podem impactar os sinistros pelo aumento de desastres naturais e mudanças nos padrões climáticos e pluviométricos
	Violência urbana	Os altos índices de roubos e furtos nas metrópoles brasileiras geram um impacto nas carteiras de Seguros Gerais
	Gestão de resíduos	Em função do risco de corresponsabilização das seguradoras pelos salvados, no contexto da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a destinação adequada de resíduos de sinistros deve receber atenção
Pessoas	Questões demográficas	O aumento da longevidade da população demanda uma gestão de produtos de previdência complementar. A inclusão financeira e a promoção do acesso ao seguro para as camadas de renda mais baixa trazem oportunidades ao setor
	Gestão de investimentos	A gestão de reservas é ponto de atenção, com a inclusão de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa em metodologias e processos de investimento
Saúde Suplementar	Gestão de resíduos	O monitoramento dos procedimentos de descarte de resíduos hospitalares pelos prestadores é importante para as empresas neste segmento
	Mudanças climáticas	A alteração dos padrões climáticos e pluviométricos pode influenciar na sinistralidade dos planos de saúde
	Saúde	A atenção à medicina preventiva e às práticas de saúde e segurança do trabalho pode reduzir a sinistralidade, gerar aumento da receita e fidelização de clientes
Capitalização	Educação em seguros	O esclarecimento à sociedade sobre os produtos de capitalização, sua finalidade e condições é relevante para o segmento

Perfil das Pesquisadas

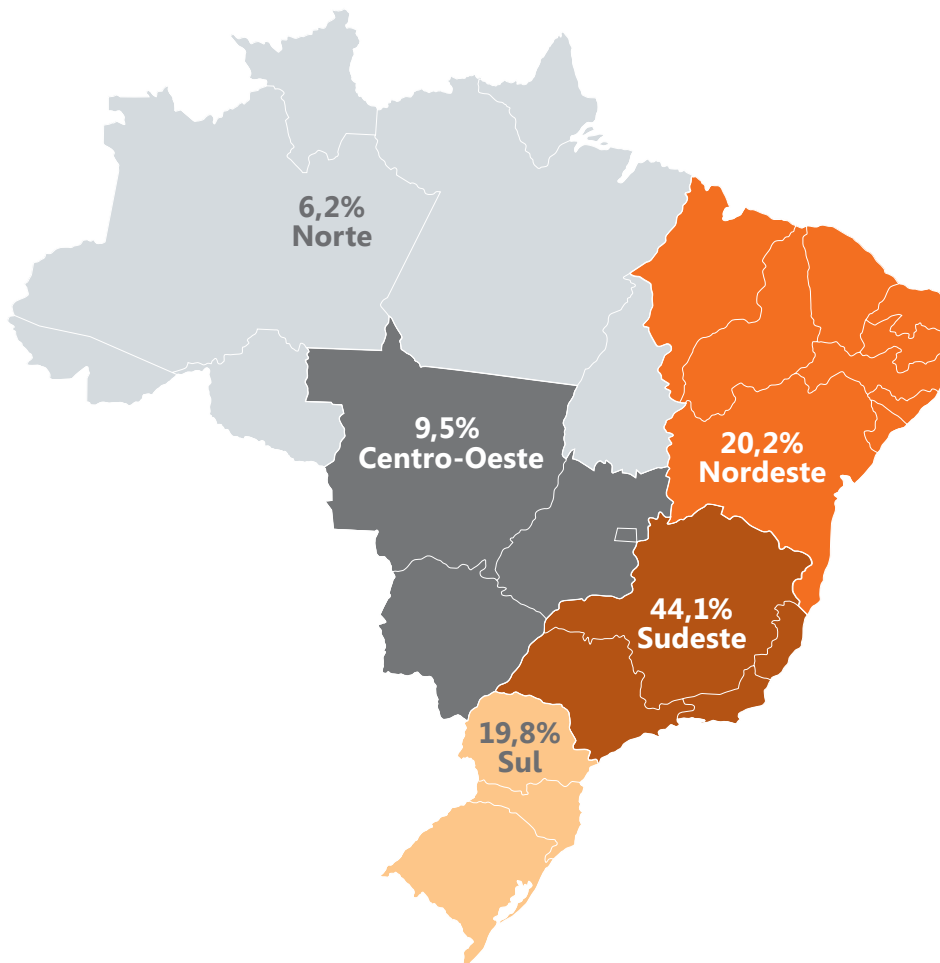
Perfil das pesquisadas
 |GRI 102-3, 102-7, 102-4| Setorial



Origem da empresa
 72% das empresas respondentes são brasileiras e 28% das empresas são estrangeiras



Distribuição geográfica
 5694 filiais das seguradoras



Capítulo 3

Confederação

|GRI 102-1, 102-2, 102-3,
102-4, 102-5, 102-6, 102-7| CNseg

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg é uma associação civil, com atuação nacional. É composta por quatro federações associadas: Federação Nacional de Seguros Gerais – FenSeg, Federação Nacional de Previdência Privada e Vida – FenaPrevi, Federação Nacional de Saúde Suplementar – FenaSaúde e Federação Nacional de Capitalização – FenaCap.

A CNseg representa as suas associadas no relacionamento com a sociedade, os poderes executivo, legislativo e judiciário, além das entidades nacionais e internacionais do setor, disseminando a cultura do seguro por meio do Programa de Educação em Seguros e de outras ações de maior alcance, visando ao atendimento das necessidades dos cidadãos brasileiros.

Com sede no Rio de Janeiro e um escritório de representação em Brasília, busca desenvolver o setor de forma a atender os brasileiros, por meio do apoio e do fortalecimento de suas associadas, representando-as perante a sociedade e ao poder público.

Missão

|GRI 102-16| CNseg

Congregar as lideranças das Associadas, elaborar o planejamento estratégico do setor, colaborar para o aperfeiçoamento da regulação governamental, coordenar ações institucionais de debates, divulgação e educação securitária e representar as Associadas junto a Autoridades públicas e a entidades nacionais e internacionais do mercado de seguros.

Associadas

|102-45| CNseg



FenSeg – Federação Nacional de Seguros Gerais

Desenvolve atividades do segmento Seguros de Danos e Responsabilidades. As empresas filiadas atuam em 13 grupos: automóvel, patrimonial, DPVAT, habitacional, transporte, riscos financeiros, crédito, responsabilidades, riscos especiais, rural, marítimos, aeronáuticos e cascos.



FenaPrevi – Federação Nacional de Previdência Privada e Vida

Representa empresas e entidades de Previdência Privada e de Seguros de Pessoas e conta com associadas institucionais e efetivas – Sociedades Seguradoras e Entidades Abertas de Previdência Complementar com e sem fins lucrativos – que operam nos seguros de pessoas e/ou previdência complementar aberta.



FenaSaúde – Federação Nacional de Saúde Suplementar

Contribui para a consolidação do mercado privado de assistência à saúde, por meio da troca de experiências e avaliações de temas de interesse comum e do seu fortalecimento como representação institucional das operadoras privadas de saúde suplementar.



FenaCap – Federação Nacional de Capitalização

Representa as empresas de capitalização no território nacional, além de divulgar ações do setor e cuidar do aprimoramento da imagem institucional do mercado.

CNseg em números



¹ Número de associadas em agosto de 2018

Atividades



Governança Corporativa

|GRI 102-18 102-17 102-22| CNseg

A governança da CNseg é exercida por meio de três principais órgãos dirigentes: a Assembleia Geral, o Conselho Diretor e o Conselho Fiscal.

Assembleia Geral – Instância máxima na estrutura hierárquica da CNseg, é composta pelo presidente de cada Federação associada, que pode indicar um suplente.

Conselho Diretor – Órgão dirigente que responde pela direção geral e administração, respeitando as diretrizes fixadas pela Assembleia Geral.

Conselho Fiscal – Órgão de fiscalização da gestão financeira e contábil, composto por três membros efetivos eleitos pela Assembleia Geral e até três suplentes.

Além dos três órgãos dirigentes, a CNseg conta com dois órgãos consultivos para assessorar as instâncias decisórias: o Conselho Superior e o Conselho de Ética. Conta ainda com a assessoria de comissões temáticas consultivas.

Conselho Superior – composto por até 35 membros, sendo seis natos (presidente e 1º vice-presidente da CNseg e os quatro presidentes das federações); até 15 representantes das federações, indicados pelo Conselho Diretor; cinco membros de notório saber; e os presidentes dos sindicatos filiados à Fenaseg.

Conselho de Ética – composto por 11 membros (um presidente, um vice-presidente e nove conselheiros).



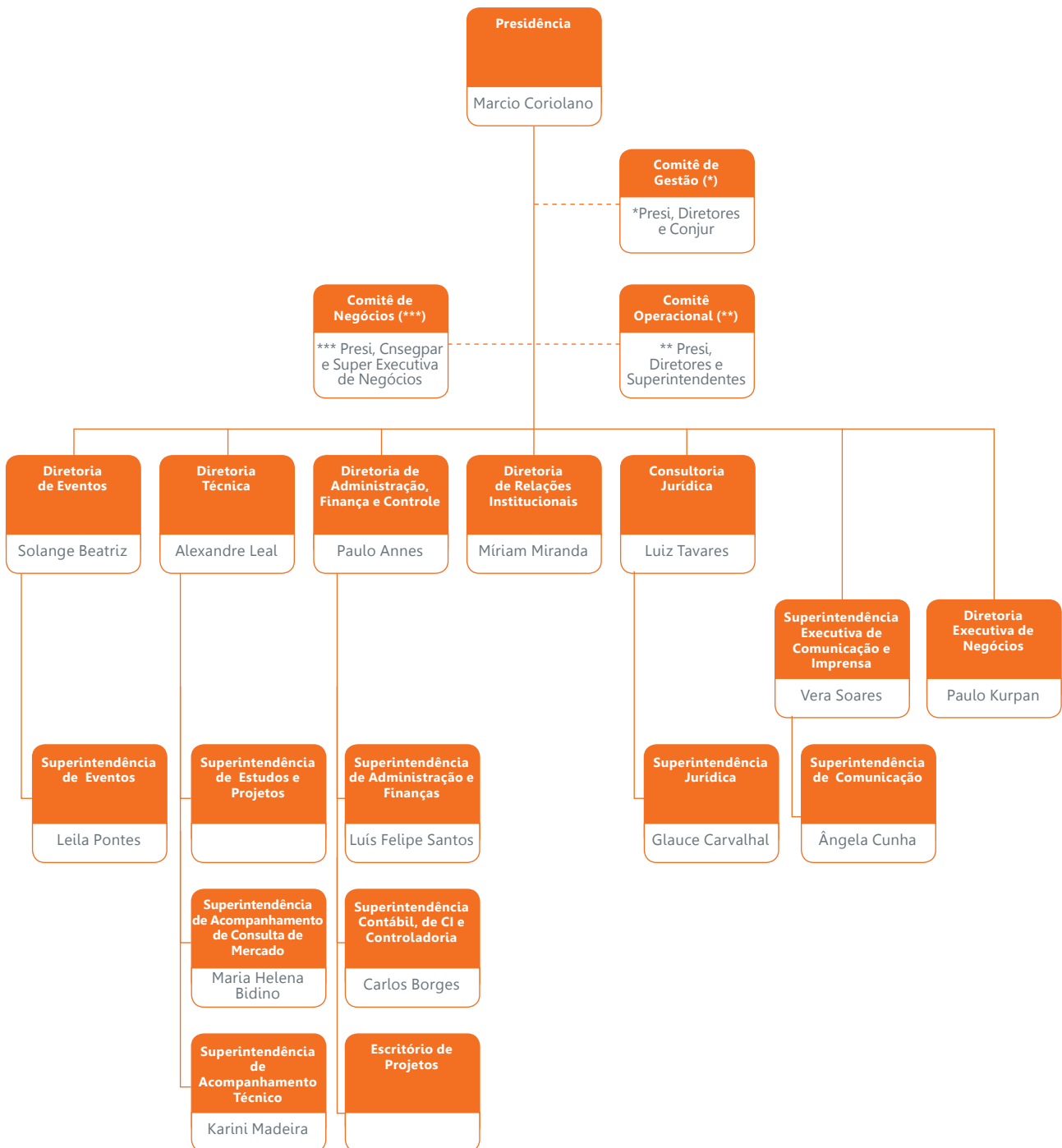
Acesse o Código de ética da CNseg [aqui](#)

|GRI 102-16, 102-17, 102-22, 102-23| Setorial CNseg

Cargo	Representação	Mandato (2016-2019)
Presidente Marcio Serôa de Araujo Coriolano	Bradesco Saúde S/A	desde 9/2/2016
1º Vice-Presidente Jayme Brasil Garfinkel	Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais	desde 9/2/2016
Vice-Presidentes Mário José Gonzaga Petrelli Gabriel Portella Fagundes Filho Osvaldo do Nascimento	Icatu Seguros S/A SulAmérica Companhia Nacional de Seguros Itaú Vida e Previdência S/A	desde 9/2/2016 a partir de 3/2/2017 desde 9/2/2016
Vice-Presidentes Natos Solange Beatriz Palheiro Mendes Marcos Renato Coltri Marco Antônio da Silva Barros Edson Luís Franco João Francisco Silveira Borges da Costa	FenaSaúde FenaCap FenaCap FenaPrevi FenSeg	desde 9/2/2016 a partir de 28/6/2018 de 9/2/2016 até 27/6/2018 desde 9/2/2016 desde 9/2/2016
Diretores – Estatuto: Até 18 membros Alexandre Malucelli Antonio Eduardo M. de Figueiredo Trindade José Maurício Pereira Coelho Marcelo Augusto Dutra Labuto Eduard Folch Rue Ivan Jose de La Sota Duñabeitia Paulo Miguel Marraccini Fernanda Camargo Cortese Philippe Marcel Jouvelot Francisco Alves de Souza Gabriela Susana Ortiz de Rozas João Alceu Amoroso Lima Irlau Machado Filho Jorge Hilário Gouvêa Vieira Luís Fernando Butori Reis Santos Leon Gottlieb Luiz Eduardo Loureiro Veloso Marcelo Mancini Peixoto Fábio Lins de Castro Nilton Molina Pedro Cláudio de Medeiros B. Bulcão Pedro Pereira de Freitas Vinicius José de Almeida Albernaz Octavio de Lazari Junior Randal Luiz Zanetti Wilson Toneto	J. Malucelli Seguradora de Crédito S/A Chubb Seguros Brasil S/A Brasilprev Seguros e Previdência Brasilprev Seguros e Previdência Allianz Seguros S/A Allianz Seguros S/A Allianz Seguros S/A Axa Seguros S/A Axa Seguros S/A COMPREV - Vida e Previdência S/A Caixa Seguradora S/A Notre Dame Intermédica Saúde S/A Notre Dame Intermédica Saúde S/A SulAmérica Companhia Nacional de Seguros Itaú Seguros S/A Itaú Seguros S/A Itaú Seguros S/A Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A Mongeral AEGON Seguros e Previdência S/A Sinaf Previdencial Cia. de Seguros American Life Companhia de Seguros S/A Bradesco Seguros S/A Bradesco Seguros S/A Bradesco Seguros S/A Mapfre Seguros S/A	desde 9/2/2016 desde 9/2/2016 de 3/2/2017 até 19/7/2018 de 9/2/2016 até 27/1/2017 a partir de 19/7/2018 de 27/3/2017 até 25/6/2018 de 9/2/2016 até 8/2/2017 a partir de 19/7/2018 de 1/3/2018 até 18/5/2018 desde 9/2/2016 a partir de 20/9/2017 a partir de 19/7/2018 de 9/2/2016 até 6/6/2018 desde 9/2/2016 a partir de 26/4/2018 de 13/12/2017 à 2/4/2018 de 9/2/2016 até 26/10/2017 a partir de 20/3/2017 de 9/2/2016 até 6/2/2017 desde 9/2/2016 desde 9/2/2016 desde 9/2/2016 desde 9/2/2016 a partir de 26/4/2018 de 22/6/2017 até 16/4/2018 de 9/2/2016 até 15/5/2017 desde 9/2/2016
Diretor Nato Luiz Tavares Pereira Filho	Consultor Jurídico da Presidência da Fenaseg	desde 9/2/2016

Organograma funcional

|GRI 102-18| CNseg



Diretoria Técnica e Comissões Temáticas

|GRI 102-32| CNseg

A partir de janeiro de 2018, a estrutura organizacional da CNseg passou a contar com uma Diretoria Técnica, responsável por coordenar as ações de natureza técnica e regulatória, além de executar as deliberações do Conselho Diretor da CNseg, direcionadas a partir do Planejamento Estratégico 2016/2019.

A Diretoria é responsável pela rotina de trabalho de 15 das 17 Comissões Temáticas da CNseg, compostas por representantes das seguradoras, atuando como fórum de debates sobre temas relevantes para os quatro segmentos representados pela Confederação.

Em 2017, diante do processo irreversível de digitalização das seguradoras, o Conselho Diretor da CNseg aprovou a criação da 17ª comissão, a Comissão Temática de Digitalização. A nova comissão surgiu em um momento oportuno, uma vez que a Superintendência de Seguros Privados (Susep) prevê em seu plano de regulação a discussão de temas como guarda de documentos e os meios remotos.

Em 2017, o Conselho Diretor da CNseg aprovou a criação da nova Comissão Temática de Digitalização, que se somou às 16 já existentes

Comissões Temáticas

**Administração
e Finanças**

Assuntos Fiscais

**Assuntos
Jurídicos**

Atuarial

**Controles
Internos**

**Comunicação
e Marketing**

**Gestão
de Riscos**

**Inteligência
de Mercado**

Investimentos

Ouvidoria

**Recursos
Humanos**

**Relações
de Consumo**

Resseguro

**Seguros
Inclusivos**

**Sustentabilidade
e Inovação**

Atuarial

**Processos e
Tecnologia da
Informação**

Digitalização

Capítulo 4

O setor de Seguros

| GRI 201-2 | Setorial

Visão de mercado

Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização no Brasil

O ano foi positivo para o setor, que mesmo com a recessão e a queda da taxa básica de juros de 13% ao ano em janeiro, para 7% em dezembro, encerrou 2017 com o patamar de lucro líquido similar a 2016: R\$ 26,7 bilhões.

O aumento da arrecadação foi de 21,5% no segmento de Crédito e Garantias; 13,1% no Rural; 11,7% em Planos de Risco em Cobertura de Pessoas; 9,7% em Habitacional e alta de 8,4% no ramo de Patrimonial Massificados. No ramo de Automóveis, a arrecadação foi 6,7% superior a 2016, propiciada pela retomada de produção e venda de veículos, além da retarificação. Com o DPVAT, que em 2017 passou por uma redução de 37% nos prêmios, a arrecadação total em 2017 foi de R\$ 428,9 bilhões e as provisões técnicas alcançaram R\$ 942,9 bilhões.

Em 2018, estão na agenda questões como a reestruturação do microsseguro, para ampliar a inclusão social; a redução do custo regulatório; o crescente uso dos meios remotos; a redução da judicialização via incentivo ao uso da arbitragem; e a prévia avaliação de custo/efetividade das inovações no segmento de saúde suplementar.

O setor em números

O setor de seguros tem muito a contribuir para a retomada do crescimento brasileiro, ao proporcionar proteção à vida e ao patrimônio, além de desonerar o poder público. Com 118 seguradoras, 1.053 operadoras de saúde suplementar, 18 empresas de capitalização, 18 Entidades Abertas de Previdência Complementar (EAPCs) e 137 empresas de resseguros, o tamanho desse mercado equivale a cerca de 6,5% do PIB brasileiro.

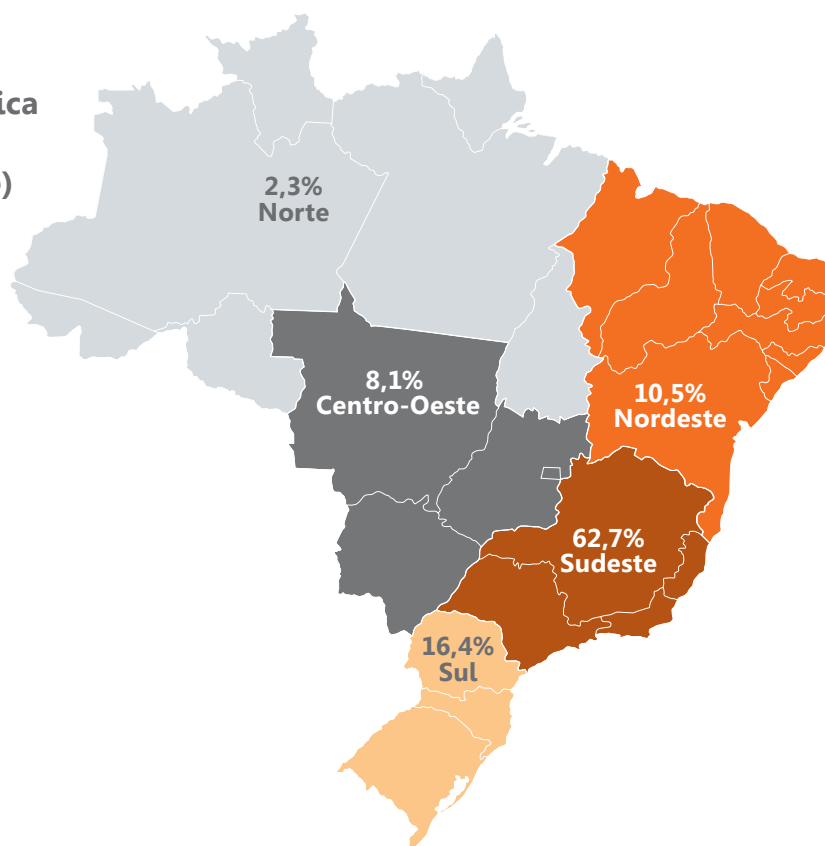
Em 2017, o setor pagou R\$ 277 bilhões na forma de benefícios, indenizações, resgates e sorteios, 6,7% mais ante 2016, quando atingiu R\$ 260 bilhões. O valor pago à sociedade serviu, entre outros fatores, para a reposição de perdas financeiras, a retomada de negócios e a estabilidade das famílias.

Já os ativos chegaram a R\$ 1,2 trilhão em 2017. Tal valor sinaliza que o mercado é um dos maiores investidores institucionais do País, tendo sob sua posse cerca de 20% do total da dívida pública do governo.

Arrecadação por segmento (em R\$ bilhões – valores nominais)			
	2015	2016	2017
Seguros de Danos	68,8	69,6	70,8
Cobertura de pessoas: planos de acumulação	96	114,7	117,7
Cobertura de pessoas: planos de risco	32,8	34	37,9
Saúde Suplementar	146,4	164,1	181,7
Capitalização	21,5	21,1	20,8
Total	365	403,4	428,9

Arrecadação total (variação)			
	2015	2016	2017
Variação nominal (%) em relação ao ano anterior	11,60%	10,40%	6,30%
Inflação (%) IPCA	10,70%	6,30%	2,90%
Variação real (%) em relação ao ano anterior	2,22%	1,52%	2,79%

Distribuição geográfica da arrecadação (não considera saúde)



Tributação paga pelo setor (em R\$ bilhões e % de variação – valores nominais)			
	2015	2016	2017
Despesa em tributo	4,5	4,4	4,3
Contribuição social	4,1	5,3	5,3
Imposto de renda	6,5	6,7	6,7
Total	15,1	16,4	16,4
Variação em relação ao ano anterior	10,44%	8,48%	-0,36%

Outros indicadores (em R\$ bilhões – valores nominais)			
	2015	2016	2017
Ativo	881,6	1.029,3	1.174,5
Passivo	687,1	818,8	942,9
Patrimônio líquido	116,1	134,8	154,2

Destaques de 2017

Programa em Educação de Seguros CNseg

Levar informações qualificadas e compreensíveis à sociedade em geral estão entre os objetivos do Programa de Educação em Seguros, lançado em 2016 e promovido pela CNseg e suas quatro federações associadas.

O programa possui 21 iniciativas e tem como públicos-alvo consumidores, Executivo, Legislativo, Judiciário, imprensa e entidades de defesa do consumidor, entre outros atores sociais e pares econômicos. Como resultado, foram lançados livretos, guias e cartilhas sobre o tema; além de parcerias com instituições de ensino e entidades de defesa do consumidor; a Rádio CNseg; o “Canal Seguro” no YouTube; ações nas mídias sociais; entre outras ações.

Livretos e publicações

Uma das mais importantes iniciativas do Programa é a edição dos “Livretos de Educação em Seguros”, uma série que aborda conceitos essenciais relacionados à atividade seguradora para desmistificar e esclarecer os fundamentos dessa atividade. Cada edição, do total de 36 previstas, será escrita por um especialista e abordará um tema específico relacionado ao setor. Até o momento já foram lançados os seguintes livretos: O Mutualismo como princípio fundamental do Seguro
Autora: Angélica Carlini

2. Função Social e Econômica do Seguro

Autor: Lauro Vieira de Faria

3. Gerenciamento de Risco e o Seguro

Autor: Gustavo Cunha Mello

4. A Estrutura de Representação Institucional do Mercado de Seguros | Autores: Marcelo Mansur Haddad e Alexandre Hideto Matubara

5. O Mercado de Seguros e Resseguros: Uma Visão Global | Autor: Paulo Eduardo de Freitas Botti

6. O Contrato de Seguro | Autor: Ricardo Bechara Santos

7. A Atividade Seguradora: Fundamentos, Conceito, História e Operação | Autor: Paulo Amador

8. Regulamentação do Setor de Seguros Autor: Ricardo Bechara Santos

9. Governança, Risco e Compliance no Setor de Seguros

Autoria: Comissão de Controles Internos da CNseg
Comissão de Gestão de Riscos da CNseg
Superintendência de Acompanhamento Técnico da CNseg

10. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo | Autoria: Instituto de Prevenção à Lavagem de Dinheiro - IPLD

11. Canais de Atendimento | Autoria: Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado da CNseg

12. Tópicos Especiais - Retrato do Mercado de Capitalização | Autor: Francisco Galiza

13. Tópicos Especiais - Retrato do Seguro de Transporte de Cargas no Brasil Autor: Francisco Galiza

Ainda em 2018, a CNseg publicará o livreto “Sustentabilidade em Seguros”, que terá como conteúdo a tradução do conceito de sustentabilidade para o negócio.

Rádio CNseg | radio.cnseg.org.br

Está no ar durante 24 horas por dia, sete dias por semana, com quadros, entrevistas e boletins informativos.

+ de 2.500 horas de programação jornalística

+ de 1.300 programas produzidos: 720 entrevistas e mais 610 boletins de notícias

+ de 2.150 emissoras veicularam conteúdo da rádio em 1.450 municípios

Canal Seguro

Vídeos educativos e reportagens especiais fazem parte do conteúdo da Confederação das Seguradoras no YouTube.

+ de 1 milhão de visualizações

+ de 60 vídeos

Redes sociais

As páginas do Facebook e LinkedIn da CNseg trazem posts didáticos que transmitem a importância dos segmentos Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

Fanpage institucional:

+ de 900 mil usuários/mês atingidos

**LinkedIn:
crescimento médio mensal de 38%**

Principais eventos em 2017

22º Encontro de Líderes do Mercado Segurador Fevereiro / Florianópolis (SC)

A edição 2017 do Encontro de Líderes do Mercado Segurador foi realizada de 2 a 5 de fevereiro no Costão do Santinho e reuniu executivos das principais empresas de seguros, lideranças do setor e renomados especialistas de diferentes áreas do conhecimento para debater os rumos do negócio. Na ocasião, também foram lançados os selos comemorativos de 10 anos das federações que compõem a CNseg.

Dia do Ouvidor e Dia Internacional do Consumidor

Março / Rio de Janeiro (RJ)

Realizada na sede da CNseg em 14 de março, a III Celebração do Dia do Ouvidor e do Dia Internacional

do Consumidor contou com a participação de ouvidores e outros executivos do mercado segurador, além de representantes de Procons de diversos estados e de outros órgãos de defesa dos consumidores. O presidente da CNseg, Marcio Coriolano, anunciou o lançamento do novo site da Rádio CNseg – o ícone do Programa de Educação em Seguros – e o lançamento do canal da Confederação no YouTube.

2º Encontro de Sustentabilidade e Inovação

Junho / Rio de Janeiro (RJ)

Realizado em 8 de junho, o Encontro de Sustentabilidade e Inovação no Setor de Seguros marcou o lançamento do Relatório de Sustentabilidade da CNseg de 2016 e a apresentação do resultado da pesquisa realizada pela Susep sobre a gestão de riscos ambientais no setor. Foi lançado também o terceiro livreto do Programa de Educação em Seguros – Gerenciamento de Risco e o Seguro.

Lançamento do Relatório das Ouvidorias de Seguros

[GRI 102-17]

Julho / Rio de Janeiro (RJ)

Realizado em 27 de julho, o evento apresentou o trabalho desenvolvido pelas ouvidorias do mercado de seguros em prol do melhor atendimento aos consumidores. Também foi lançada a 7ª edição do Relatório de Atividades das Ouvidorias, produzido pela Comissão de Ouvidorias da CNseg e que utiliza o Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias (SDC-Ouvidorias).



2º Encontro de Sustentabilidade

Realizado em 8 de junho, o Encontro de Sustentabilidade e Inovação de seguros marcou o lançamento do Relatório de Sustentabilidade da CNseg de 2016 e a apresentação do resultado da pesquisa realizada pela Susep sobre a gestão de riscos ambientais no setor.

Encontro do Setor de Seguros com a Diversidade & Inclusão Agosto / São Paulo (SP)

Organizado pela CNseg com o apoio da Escola Nacional de Seguros, o Encontro do Setor de Seguros com a Diversidade & Inclusão foi realizado em 15 de agosto na Escola Nacional de Seguros. O evento reuniu securitários para debater ações em prol do desenvolvimento de um setor mais igualitário e preparado para oferecer produtos e serviços para uma sociedade diversa. Na ocasião, foi lançado o Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão do Setor de Seguros, coordenado pela Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNseg.

8ª Conseguo Setembro / Rio de Janeiro (RJ)

Considerado o mais importante evento da agenda do Setor de Seguros, a Conferência Brasileira de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (Conseguo) foi realizada de 19 a 21 de setembro, no Windsor Convention & Expo Center. As discussões do evento tiveram como mote como as seguradoras e seus profissionais podem avançar em um cenário de evolução tecnológica, demandas regulatórias crescentes e de constante busca pela eficiência, para oferecer aos consumidores produtos adequados às suas necessidades.

Prêmio de Inovação em Seguros 2017 Dezembro / Rio de Janeiro (RJ)

No dia 13 de dezembro foi realizada, no Copacabana Palace, a cerimônia de premiação dos vencedores do 7º Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação. Quinze projetos classificaram-se como finalistas – cinco por categoria (Processos e Tecnologia, Comunicação, Produtos e Serviços). No total, foram 89 inscritos, dos quais 76 habilitados.

Na categoria Comunicação, a “Campanha de Compensação de CO2”, do Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre, da autora Flávia Varga, ficou em primeiro lugar. O grupo se comprometeu a compensar as emissões veiculares de CO2 (dióxido de carbono) emitidas durante um ano.

O vencedor na categoria Processos e Tecnologia foi o trabalho “Reembolso Digital”, da SulAmérica Companhia de Seguro Saúde, de autoria de Fabiano Carraro. O projeto visa aprimorar a experiência do cliente com o reembolso de consultas médicas.

Já na categoria Produtos e Serviços, o projeto “Seguro Equipamentos de Mobilidade”, da Somp Seguros, de autoria de Cláudio Pellegrin Quaglia, ficou na primeira colocação. Sua proposta é a inclusão de pessoas com necessidades especiais/ mobilidade reduzida à cultura dos seguros.



Seguros Gerais

Na atividade seguradora, o segmento de Seguros Gerais (seguros de danos e responsabilidades) é responsável por diversas coberturas, abrangendo amplo leque de produtos, que vai dos automóveis aos satélites, das residências das famílias às maiores obras de infraestrutura, da produção agrícola do interior do País até a mais complexa operação financeira nos grandes centros urbanos. Sua carteira vem se alterando nos últimos anos, com forte crescimento da arrecadação de alguns produtos ainda pouco disseminados. Trata-se de demonstração inequívoca da demanda da sociedade brasileira por novos tipos de proteção.

O ano de 2017 foi desafiador, sobretudo pelo comportamento irregular da carteira de Automóvel, que é a âncora do desempenho de Seguros Gerais. Mesmo assim, o mercado arrecadou R\$ 70,8 milhões, aumento de 1,8% ante 2016, que foi de R\$ 69,6 milhões.

- O ramo de Automóvel representa 48% da arrecadação das associadas da FenSeg. O setor registrou crescimento de 6,7%.
- No ramo Patrimonial, que representa 19% do mercado, o aumento foi 4,7%.
- Riscos Financeiros: subiram 22% (somente o ramo de Garantia teve alta de 26%).
- Rural: alta de 13,1%, com incremento das operações de crédito rural, demanda acelerada com safras boas e expansão da área geográfica plantada. O ramo de seguro rural cresce à medida que o crédito se expande. O seguro, com o crédito e a assistência técnica, forma o tripé que fomenta a agricultura brasileira.
- Habitacional: subiu 9,7%. Em 2007, este produto arrecadou R\$ 562,5 milhões. Dez anos depois, em 2017, a arrecadação chegava a R\$ 3,8 bilhões – uma taxa de crescimento anualizada de mais de 20%.

Prêmios para seguros de celulares cresce 70% em 2017

O volume de prêmios para seguros de celulares subiu 70%, passando para R\$ 900 milhões em 2017 ante R\$ 530 milhões em 2016. Foram cerca de 300 mil aparelhos indenizados pelas seguradoras. O seguro de smartphones é uma das saídas para que os usuários se protejam contra roubos e furtos qualificados. Para 2018, a estimativa é que os prêmios de seguro nesse produto superem R\$ 1 bilhão.

Novas regulamentações

Em dezembro de 2017, o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) aprovou alterações nas regras dos seguros auto popular, funeral, DPVAT e de Responsabilidade Civil do Explorador ou Transportador Aéreo (Reta), além de alterações nas regras que tratam do resseguro e de meios remotos.

O **Seguro Auto Popular**, por meio da Resolução CNSP 336/2016, permitirá que as seguradoras ofertem esse produto apenas com a opção de rede referenciada como escolha para a reparação de veículos sinistrados. Além disso, houve o acréscimo do artigo que dispõe que a seguradora poderá fixar uma idade mínima de veículo e a alteração do artigo que enfatiza a possibilidade de utilização de peças novas.

No caso do DPVAT, o CNSP aprovou a redução dos valores dos prêmios tarifários do seguro em 35%, com exceção à categoria 9 (motocicletas, motonetas, ciclomotores e similares), que não sofrerá redução para o exercício de 2018.

Perspectivas e desafios para 2018

Com uma diversificada pauta de discussões, o setor enfrenta alguns desafios em busca de sua perenidade. A obrigatoriedade ou não do seguro ambiental no Brasil, e a necessidade de avanços nas licenças ambientais para grandes projetos e obras, com atenção à inscrição de risco, são dois dos temas em voga. O combate à venda ilegal de seguros, por sua vez, é um dos seus grandes desafios.

Para 2018, um dos principais problemas a serem superados é o combate às associações que comercializam a proteção veicular, menos pelo volume de prêmios que subtraem do mercado segurador e mais pelo abalo na credibilidade que proporcionam. Além disso, é preciso aperfeiçoar e difundir o seguro Auto Popular que, a partir das novas regras, terá penetração ampliada. E por último, realizar o acompanhamento da regulamentação da nova lei de licitação de obras públicas, já que a obrigatoriedade de contratação de seguro de Garantia de Obrigações Contratuais impactará significativamente o volume de prêmios arrecadados.

Publicações da FenSeg

Em 2017, a FenSeg editou e publicou as seguintes cartilhas informativas:

- **Entenda o Seu Seguro: O Seguro de Condomínio – Orientações para o Consumidor**



Entenda o Seu Seguro
O Seguro de Condomínio
Orientações para o Consumidor



Seguros/Cobertura de Pessoas

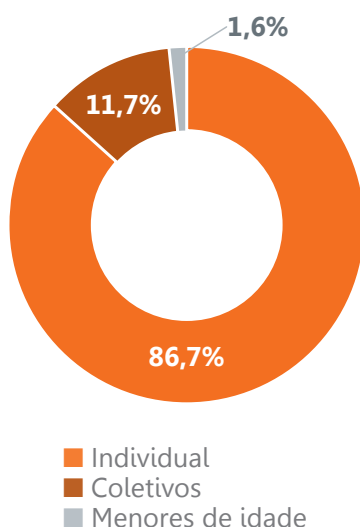
O segmento abrange os planos de coberturas de riscos (incluindo os seguros de vida, de acidentes pessoais, viagem, educacional, entre outras modalidades) e os planos de acumulação (planos abertos de caráter previdenciário, com cobertura por sobrevivência).

Planos de acumulação

Ao final de dezembro de 2017, estavam protegidas pelos planos 13 milhões de pessoas, aproximadamente, significando um aumento de quase 30% em 5 (cinco) anos. Do total de participantes, 10.250.233 são contratos de planos individuais (incluindo planos para menores) e 3.084.119 de planos coletivos.

Os valores de prêmios e de contribuições destinados ao custeio dos Planos de Acumulação somaram R\$ 117,66 bilhões em 2017. Desse total, 90,62% referem-se aos Planos da Família VGBL.

Do valor total arrecadado nos planos de acumulação, 88,3% foram destinados aos denominados “planos individuais” e aos “planos para menores de idade”, sendo o restante para os “planos coletivos”, contratados por sindicatos e associações de classe, para adesão por seus associados, e por empresas, em favor de seus colaboradores.



Em junho de 2018, o IX Fórum Nacional de Seguro de Vida e Previdência Privada reuniu grandes nomes para discutir o cenário econômico, os desafios e as novidades no universo internacional dos seguros de pessoas.

Aos participantes e segurados desses planos é garantida (na forma da lei e nas condições regulamentadas), durante a fase de acumulação, a possibilidade de portar e resgatar seus recursos. No tocante aos resgates, o volume, em 2017, foi de R\$ 60,71 bilhões, 12,7% superior – em termos nominais – ao verificado em 2016, podendo tal comportamento ser explicado, em grande parte, pelo cenário econômico. A Captação Líquida apresentou saldo positivo de R\$ 56,94 bilhões no ano.

Em dezembro de 2017 o segmento de planos abertos de caráter previdenciário retratava em suas provisões recursos acumulados no valor de R\$ 751,4 bilhões, representativos dos compromissos assumidos junto à clientela. Tal saldo representava 11,45% do PIB de 2017. Grande parte do valor acumulado nos planos abertos de caráter previdenciário (95,6%) refere-se a planos do tipo PGBL e VGBL, cujos recursos são aplicados em cotas de fundos de investimentos especialmente constituídos - FIE, como determina a regulamentação.

Planos de Risco

Os planos de coberturas de risco de seguros de pessoas e de benefícios de previdência complementar aberta são uma parte importante da rede privada de proteção social, pois visam minimizar as dificuldades enfrentadas por seus titulares e ou respectivos beneficiários (conforme o caso) quando ocorre a morte, a invalidez, o acidente, a perda de renda, a doença grave, etc.

Assim, para fazer frente a tais infortúnios são oferecidas diversas modalidades de seguros, com maior destaque para o seguro de vida, com 36,2% de representatividade, o prestamista (25,1%) e o de acidentes pessoais (14,1%). Os planos de benefícios da previdência complementar com cobertura de risco representam, por sua vez, 8,8%.

Em 2017 o valor pago a titulares e beneficiários de seguros de pessoas foi de R\$ 8,7 bilhões. Já os planos de benefícios de previdência complementar aberta, com coberturas de risco, pagaram benefícios sob a forma de pecúlios e de pensões, por morte e invalidez, a 59 mil beneficiários em 2017.

Os valores de prêmios e contribuições somaram, aproximadamente, R\$ 37,9 bilhões em 2017, representando crescimento de 11% comparativamente ao ano de 2016. O Setor apresentou forte crescimento no ano.

Os seguros coletivos de empresas oferecidos em forma de benefícios aos colaboradores, de sindicatos e associações de classes para adesão de seus associados, responderam por 77% do total do resultado do segmento. Os seguros individuais, contratados por pessoa física, representaram 23%.

Na análise de desempenho por modalidade de produto, o seguro de vida registrou R\$ 13,69 bilhões em prêmios, correspondendo a um aumento de 4,48% em relação ao acumulado de 2016.

Alguns ramos apresentaram alta expressiva, com evolução acima de 10% no total de prêmios, quando comparado a 2016. Entre eles, estão o seguro prestamista (23,42%), o seguro viagem (22,62%), o seguro de vida resgatável – dotais – (21,80%) e o seguro educacional (13,24%).

O seguro prestamista, segunda maior carteira do segmento, registrou alta de 23,42% e movimentou R\$ 9,50 bilhões. O seguro viagem também apresentou saldo positivo com crescimento de 22,62% e prêmios de R\$ 515,30 milhões. No mesmo período em 2016, os prêmios foram de R\$ 420,23 milhões.

Eventos realizados

Em junho de 2018, o **IX Fórum Nacional de Seguro de Vida e Previdência Privada** reuniu grandes nomes para discutir o cenário econômico, os desafios e as novidades no universo internacional dos seguros de pessoas. O evento debateu, entre outros temas, a experiência da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre previdência.

Saúde Suplementar

A Federação Nacional de Saúde Suplementar representa 17 grupos de operadoras de planos privados de assistência à saúde, totalizando 20 empresas dentre 1.048 operadoras em atividade com beneficiários.

Atualmente, a Saúde Suplementar confronta-se com três grandes tendências impactantes: uma maior demanda por serviços de saúde, potencializada pelo aumento da presença de idosos e doentes crônicos entre os beneficiários; aumento exponencial dos custos assistenciais e a incorporação de novas tecnologias, que provocam rupturas significativas em toda a cadeia.

O segmento representa 2,7% do PIB, gerindo a saúde de mais de 70 milhões de brasileiros, ainda que tenha perdido beneficiários nos últimos anos devido à crise.

Apesar da perda de quase 400 mil beneficiários de planos de assistência médica em 2017, o setor contabilizou 1,5 bilhão de procedimentos, uma média de 4,2 milhões por dia, divididos entre consultas médicas, exames, terapias, outros atendimentos ambulatoriais, internações e eventos odontológicos.

O número representa um aumento de 3,4% em relação à produção assistencial médica registrada em 2016 – 1,29 bilhão de intervenções. A quantidade de procedimentos assistenciais per capita aumentou em torno de 4,8%.

Alerta para o desperdício

Esses dados acendem um alerta sobre a utilização racional dos planos médicos. Com exceção das consultas, que registraram pequena redução, os demais serviços assinalaram crescimento nos procedimentos realizados: 11,2% de aumento nos atendimentos ambulatoriais e 10,3%, em terapias. As internações por mil beneficiários passaram de 170 para 180 entre 2016 e 2017, tendo apresentado alta de 6% no período.

Outro fator relevante no cenário de Saúde Suplementar é a população de idosos no Brasil, que deve mais que triplicar nas próximas décadas, chegando a 65 milhões em 2050 e atingindo a proporção de um quarto da população total em 2060. Um dos impactos será o custo assistencial per capita, que hoje já passa dos R\$ 3.988,23 para a faixa entre 54 e 58 anos e chega a R\$ 8.036,35 para pessoas com mais de 59 anos.

Apesar de ter sido marcado pela capacidade de investimento reduzida por conta de problemas orçamentários e alta do desemprego, 2017 apresentou sinais positivos, mostrando que o setor possui resiliência para enfrentar as crises.

Em outubro de 2017, o número de pessoas empregadas na cadeia de saúde suplementar era de 3,4 milhões, entre empregos diretos e indiretos, representando 7,9% do total de trabalhadores do país, um crescimento de 1,9 % no último ano.

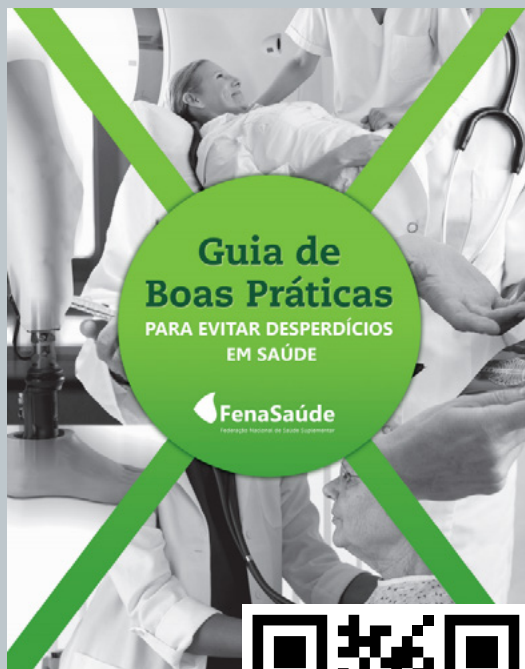
Sob o ponto de vista regulatório, o ano teve uma agenda intensa com a proposta de implantação de um novo modelo de fiscalização, o que traria uma mudança dos sistemas de multa, pois atualmente o sistema não segue qualquer critério de proporcionalidade. Foi contratado um estudo para desenhar um modelo fiscalizatório e sancionador do sistema de multa que pondere proporcionalidade, capacidade, etc.

O mecanismo de regulação do atendimento também esteve em pauta, assim como a discussão de franquia nos planos de saúde, que encontrou forte oposição. Além disso, foram modificados alguns requisitos na transferência de carteiras de uma operadora para outra. A ANS também regulamentou contratação do plano coletivo do empresário individual.

O setor tende a ficar mais solvente e sustentável no longo prazo, por meio de diversas iniciativas regulatórias que devem seguir a mesma agenda em 2018.

Publicações em 2017

Dentre as diversas publicações da FenaSaúde, destaca-se o **Guia de Boas Práticas para Evitar Desperdícios em Saúde**, tema de interesse central do segmento de Saúde Suplementar, dado a necessidade de estimular o uso racional dos recursos administrados pelas operadoras de planos médicos.



Perspectivas para 2018

O ano começou com o acréscimo de 18 novos procedimentos obrigatórios pelos planos de saúde, o que beneficia a saúde da população, mas impacta no aumento dos custos.

Novos modelos de remuneração e de assistência – menos fragmentada e mais coordenada –, definição com relação à coparticipação e, por fim, a garantia da segurança jurídica e da sustentabilidade do setor estarão em pauta no ano. Também será preciso uma atenção ao novo marco regulatório, que não deve ser mais adiado diante do excesso de judicialização que envolve a relação entre beneficiários e operadoras.

Em outubro de 2017, o número de pessoas empregadas na cadeia de saúde suplementar era de 3,4 milhões, entre empregos diretos e indiretos, representando 7,9% do total de trabalhadores do país, um crescimento de 1,9 % no último ano.

Capitalização

O volume dos depósitos efetuados e mantidos por clientes, que são resgatados ao fim da vigência dos planos, chegou a R\$ 29,2 bilhões em 2017. Mesmo em meio à crise, as reservas se mantiveram, praticamente, no mesmo patamar de 2016, com um pequeno recuo de 0,8%.

Os resultados do ano mostram ainda que as 17 empresas que comercializam títulos de capitalização no País distribuíram R\$ 1,1 bilhão de prêmios em dinheiro para os clientes, valor correspondente ao pagamento de aproximadamente R\$ 4,4 milhões por dia útil do período. Como esperado, a receita global do setor foi 1,6% menor que no ano anterior, alcançando R\$ 20,8 bilhões. Os resgates finais e antecipados efetuados pelos clientes no período caíram 9,7%, sinalizando uma predisposição maior para manutenção dos recursos guardados.

O setor de Capitalização se reposicionou e passou a oferecer produtos diversificados, abrangendo desde os que estimulam o hábito de guardar dinheiro e o consumo consciente, até soluções de negócios com sorteios de estímulo econômico, como a modalidade de incentivo.

Como gestores dessas reservas, as sociedades de capitalização exercem o papel de investidores institucionais, atuando como agentes de integração do mercado financeiro à economia real, funcionando como um canal de transferência de poupança para investimentos fixos. Em função dos avanços e dos investimentos em tecnologia e governança, a Capitalização se consolida como uma plataforma capaz de gerar soluções variadas.

Publicação em destaque

Dentro do Programa de Educação em Seguros da CNseg, foi lançado em junho de 2018 o livreto “**Tópicos Especiais - Retrato do Mercado de Capitalização - Uma Solução de Negócios com Sorteio**”. Dividido em seis capítulos, aborda a evolução do segmento de Capitalização, com seus quase 90 anos de existência.

Desafios da capitalização

A indústria de Capitalização se consolida como um importante agente para o desenvolvimento, seja sob a ótica dos benefícios que ela traz para o consumidor, seja pela capacidade de movimentar a economia. Há muitos desafios a vencer para que o mercado cresça de maneira sustentável com base nas melhores práticas de governança, cujos

pilares são a transparência e a determinação de conjugar os interesses empresariais aos da sociedade.

Desafios

- Crescer de forma sustentável
- Diversificar ofertas a vários perfis
- Inovar e criar soluções para novas demandas
- Criar novos canais e meios de pagamento
- Consolidar a educação financeira
- Comunicar com transparência
- Promover inclusão social por meio da geração de empregos e da cessão de direito de resgate a instituições beneficentes
- Influenciar positivamente as melhorias no Marco Regulatório

Novo Marco Regulatório de capitalização

Em maio de 2018, foi publicada a Circular Susep nº 569, o novo marco regulatório dos Títulos de Capitalização. As normas criam duas novas modalidades e promovem ajustes na elaboração, operação e comercialização dos produtos.

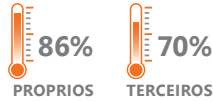
Uma das normas é o **Instrumento de Garantia**, que anteriormente estava dentro da modalidade tradicional e era utilizada para substituir o fiador nas transações de aluguel. O título de garantia passou a servir como garantia de empréstimos. A Filantropia Premiável, que existia na modalidade Popular, passou a ter vida própria. Com ela o consumidor adquire um título de capitalização e cede o seu direito de resgate para uma entidade de atuação social, concorrendo apenas aos prêmios ao longo da vigência

Você é o melhor amigo do seu dinheiro

A frase acima traduz o conceito da campanha institucional que a FenaCap lançou em julho de 2018. A iniciativa é parte dos esforços de educação financeira desenvolvidos pela entidade no âmbito do Programa de Educação em Seguros da CNseg. As modalidades apresentadas na campanha incluem os títulos de capitalização Tradicional; o Instrumento de Garantia; o título Popular; o produto de Incentivo; e o Filantropia Premiável.

Perfil da força de trabalho

[GRI 102-8] Setorial



O mercado de seguros é um propulsor da economia do País ao promover empregos e oportunidades. Atualmente, emprega diretamente **45.186** profissionais no Brasil, além de terceirizar os serviços de mais **26.263** pessoas. Os segmentos de Seguros

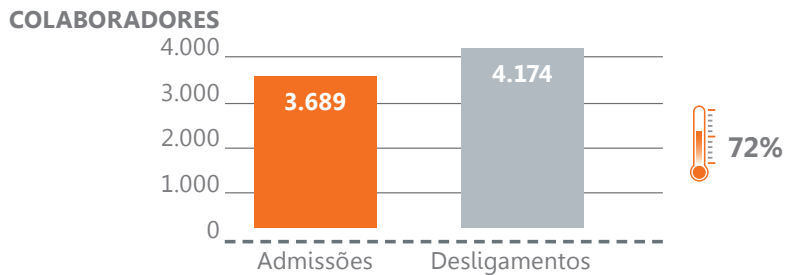
Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização também são motores para o emprego indireto de outros setores como o de prestadores de saúde, oficinas mecânicas, assistência técnica, call centers, intermediários, entre outros.



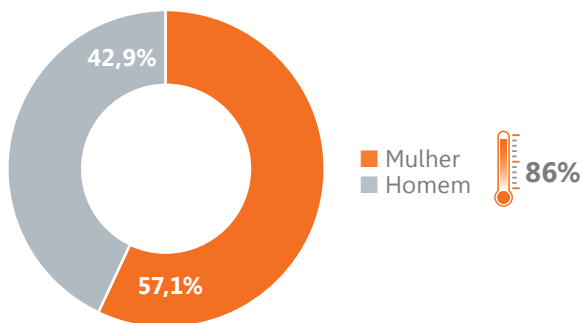
Emprego

[GRI 401-1]

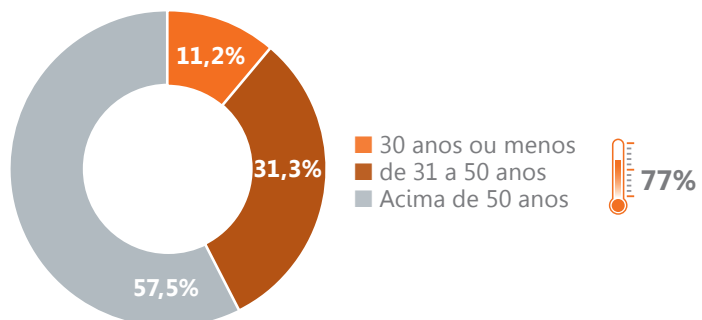
As empresas respondentes reportaram 3.689 admissões e 4.174 desligamentos no mesmo período, com *turnover* médio para o período que compreende este Relatório de 28,7%.



Mulheres são maioria entre os profissionais do setor



Faixa etária



Diversidade e igualdade de oportunidades

|GRI 405-1| Setorial



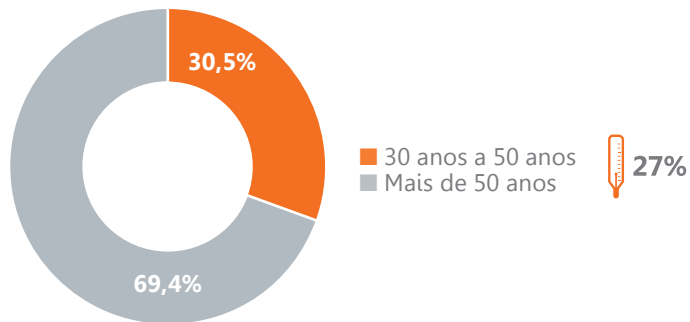
As empresas consultadas relataram a quantidade e o percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança (comitês, comissões e conselhos) de suas organizações em categorias de diversidade como gênero, faixa etária e grupos minoritários. Em termos de gênero, as empresas possuem composições diversas em seus conselhos de administração e demais órgãos de

governança. Em geral, a participação de mulheres varia entre **5%** e **43%**, nas estruturas de governança das empresas respondentes, com uma média de **12,2%**.

A composição nos órgãos de governança é distribuída de maneira equilibrada entre as faixas etárias avaliadas, conforme gráfico abaixo:



Representatividade por faixa etária nos órgãos de governança



Diversidade e Inclusão



As empresas consultadas contam com 8.022 colaboradores que se identificam como: negros, amarelos, pardos, indígenas e pessoas com deficiência (PCD).

Para promover a diversidade e inclusão, as empresas participantes indicaram adotar, de forma relevante, as seguintes políticas e práticas:

- Canais de reclamação para receber e solucionar queixas de preconceito dentro da empresa
- Monitoramento de indicadores de diversidade do quadro de pessoal
- Divulgação de boas práticas de gestão que promovam direitos humanos e respeitem grupos vulneráveis à discriminação do mercado
- Capacitação de recrutadores no tema de diversidade e princípios de igualdade
- Capacitação de gestores no tema de diversidade e princípios de igualdade
- Parcerias com instituições que promovem a contratação de pessoas LGBTI+, pessoas negras, pessoas de outras etnias como refugiados, etc)
- Estabelecimento de ferramentas para avaliação e identificação de talentos para desenvolvimento na carreira, alinhados com a postura de não-discriminação da empresa
- Iniciativas em Diversidade e Inclusão, como a criação de Comitês de Diversidade ou assemelhado com reporte à liderança
- Demonstração de interesse de ter diversidade nos candidatos ao divulgar vagas na empresa, encorajando grupos vulneráveis a se candidatarem

Capítulo 5

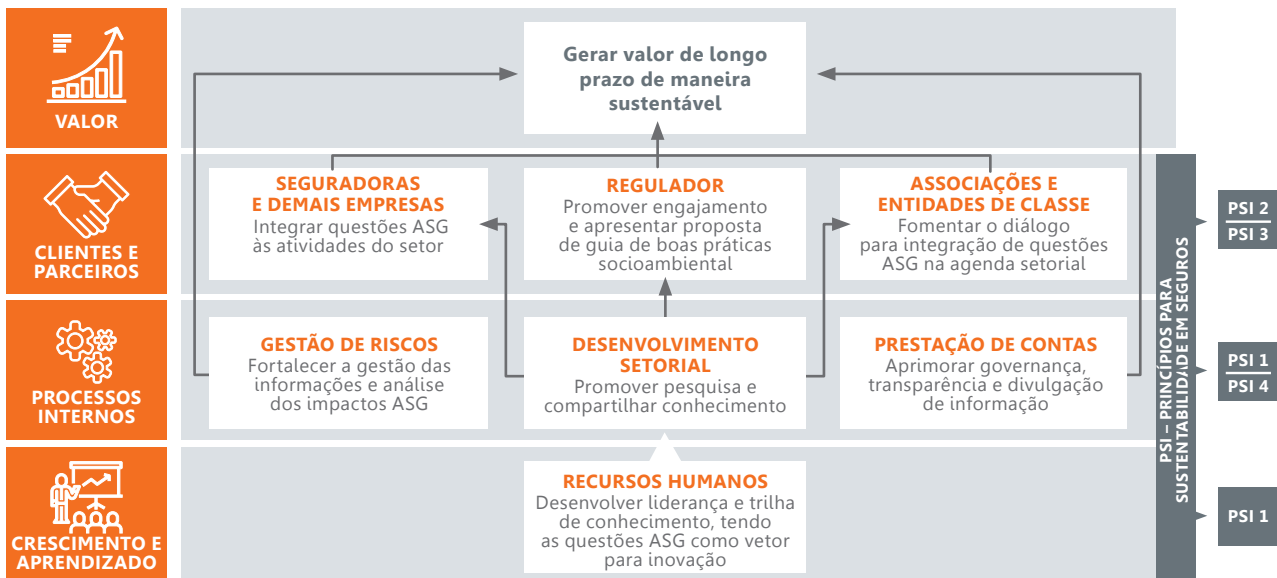
Gestão em Sustentabilidade

Constituída em 2012, ano de lançamento dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI, a Comissão de Sustentabilidade e Inovação – CSI da CNseg é o principal fórum de discussões do mercado segurador sobre as questões ASG que possam apresentar riscos ou oportunidades para as operações do setor. As atividades da Comissão, que se reuniu sete vezes ao longo de 2017, são orientadas a partir do Mapa Estratégico 2016-2018.

Os temas relevantes para sustentabilidade incluem mudanças climáticas, resíduos sólidos, educação em seguros, condições trabalhistas e combate à fraude. Como um dos objetivos da CSI é integrar as questões ASG nas atividades do setor, representantes da Comissão participaram e criaram uma agenda em comum com outras Comissões Temáticas do sistema representativo da CNseg, sendo elas: Automóveis, Transporte, Garantia estendida, Prevenção e Combate à Fraude, Controles Internos e Gestão de Riscos

Mapa estratégico 2016 - 2018

COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO | SUPERINTENDÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONDUTA DE MERCADO





Atuação da CSI em 2017

- **2º Encontro de Sustentabilidade e Inovação do Setor de Seguros** – realizado em junho, participaram do evento a Susep e a Standard & Poor's, que trouxeram apresentações e fundamentos para o entendimento da sustentabilidade integrada ao negócio do setor de seguros e financeiro. O evento também foi palco do lançamento do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros – 2016.
- **Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão** – criação do grupo com o objetivo de compartilhar experiências do setor de seguros e de outros segmentos a respeito da integração da diversidade e a promoção da inclusão nas empresas.
- **Cartilha Boas Práticas para Diversidade no Mercado Segurador** – foi lançada com o objetivo de inspirar a adoção de melhores práticas no tratamento da diversidade no ambiente corporativo e contribuir para a inclusão social e a harmonia das relações interpessoais no setor de seguros.
- **Seminário de Riscos e Oportunidades Emergentes** – a CSI colaborou para a organização do evento de três dias, que reuniu mais de 600 pessoas e integrou a agenda da 8ª CONSEGURO.

2018

Faz parte do Planejamento da CSI para o ano de 2018 a persecução das tarefas assinaladas em sua missão, qual seja

“Promover a integração das questões ASG (ambientais, sociais e de governança) nas operações do setor de seguros e sua cadeia de valor, por meio da geração de conhecimento e estabelecimento de compromissos setoriais que fomentem a geração de novos negócios, o aprimoramento da gestão de riscos e do capital reputacional do setor.”

No dia 15 de maio de 2018, foi realizado no auditório da CNseg o evento “Construindo a agenda de sustentabilidade na América Latina”, em parceria com a Iniciativa dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), da Organização das Nações Unidas (ONU), do Fórum dos Supervisores de Seguros (SIF, na sigla em inglês) e apoio da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Ainda durante o encontro, o presidente da CNseg, o superintendente da Susep, e o líder do programa dos PSI do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente assinaram a “Declaração do Rio sobre a transparência do risco climático pelo setor de seguros brasileiro”, reafirmando o apoio do mercado securitário nacional aos objetivos do Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas e abrindo o diálogo sobre

formas práticas e efetivas de atender às recomendações da Força-Tarefa do Financial Stability Board (FSB) sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).



Clique aqui e conheça o conteúdo da Declaração do Rio.

Também faz parte do planejamento da Comissão de Sustentabilidade e Inovação para 2018 a formação de um Grupo de Trabalho conjunto com a Comissão de Gestão de Riscos da CNseg para a construção de uma agenda em comum entre os fóruns, com o

objetivo de integrar a sustentabilidade na gestão de riscos das companhias. Terão ênfase os chamados Riscos Emergentes, entendidos pela CSI como uma condição, situação ou tendência que podem impactar significativamente a capacidade financeira da empresa, posição competitiva ou reputação dentro dos próximos cinco anos, mas caracterizada pelo fato de poucos indivíduos/organizações avaliarem seus impactos e, mesmo aqueles que já o fazem, terem pouco poder de previsibilidade. Normalmente está relacionado a questões ambientais, sociais/demográficas, tecnológicas, políticas e de governança corporativa.



Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga

Reconhecimento conferido pela CNseg às soluções inovadoras desenvolvidas pelo mercado, o Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga teve 76 projetos finalistas em 2017. Os concorrentes se dividiram nas categorias Comunicação, Produtos e Serviços, e Processos e Tecnologia. Confira a seguir os projetos classificados e os vencedores em cada categoria:

COMUNICAÇÃO

1º Lugar: Campanha de Compensação de CO2

Autor: Flavia Varga
Empresa: Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre

2º Lugar: Comunicação Digital – O Case do IRB Brasil RE no Mercado

Autor: Natalia Gomes Soares
Empresa: IRB Brasil RE

3º Lugar: Next5

Autor: Luis Felipe Hissa Brussolo
Empresa: Liberty Seguros

PRODUTOS E SERVIÇOS

1º Lugar: Seguro Equipamentos de Mobilidade

Autor: Claudio Pellegrin Quaglia
Empresa: Sampo Seguros

2º Lugar: Consulta Médica à Distância

Autor: Michele Ferreira Freitas de Andrade
Empresa: Bradesco Saúde

3º Lugar: Instrumentos Ligados a Seguros

Autor: Rafael Delvaux Gersely
Empresa: Terra Brasis Resseguros

PROCESSOS E TECNOLOGIA

1º Lugar: Reembolso Digital

Autor: Fabiano Carraro
Empresa: SulAmérica Seguro Saúde

2º Lugar: Auto Vistoria – Atendimento por Imagem

Autor: Marcos Chiconelli Bailer
Empresa: Liberty Seguros

3º Lugar: TI Colaborando para Disponibilidade das Operações do Negócio

Autor: Rodrigo de Freitas Sampaio de Melo
Empresa: Bradesco Seguros

Cartas, princípios e outras iniciativas endossadas pelo mercado

|GRI 102-12| Setorial

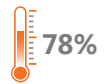
O mercado de seguros é primordial para a sustentabilidade da atividade econômica. A principal função comercial das seguradoras é compreender, gerenciar e assumir riscos. Por meio da prevenção

e redução de risco, e do seu compartilhamento entre diversos atores, o mercado segurador protege a sociedade, estimula a inovação e promove o desenvolvimento econômico.



Investimento Responsável

35,7% das seguradoras monitoram a implementação de acordos de investimentos responsáveis na gestão de ativos e 28,5% reportam essa evolução.



44%

monitoram os investimentos responsáveis

47%

reportam essa evolução

Aderência das empresas **73%**
Número de empresas aderentes

Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI

13

Pacto Global da ONU

11

Princípios para o Investimento Responsável – PRI

6

Carbon Disclosure Program – CDP

5

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS

10

Índice de Sustentabilidade Empresarial ISE da BM&FBovespa

2

CEBDS – Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável

5

Instituto Ethos

5

Dow Jones Sustainability Index – DJSI

3

ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental

4

OHSAS 18001 – Requisitos Mínimos para Melhores Práticas em Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional

1

ISO 26000 – Responsabilidade Social Empresarial

1

FSC – Conselho de Manejo Florestal

2

SA 8000 Responsabilidade Social

2

ONU Mulheres (WEP)

5

Pacto Nacional para Erradicação do Trabalho Escravo

3

Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI

A CNseg é apoiadora e fundadora dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI, lançados na Rio+20, em 2012. Os princípios, descritos a seguir, são diretrizes concebidas pela UNEP-FI (ONU) para orientar o setor de seguros global a integrar os aspectos ASG em seu processo de tomada de decisão e suas relações com a cadeia de valor e com stakeholders estratégicos.

Princípio 1

Inclusão de questões Ambientais, Sociais e de Governança nas tomadas de decisão que sejam relevantes para a atividade em seguros.

Princípio 2

Atuação em conjunto com clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Princípio 3

Atividade em parceria com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

Princípio 4

Divulgação pública e regular de modo a demonstrar responsabilidade e transparência sobre os avanços na implementação dos Princípios.

The Global Risks Report 2018

|GRI 102-15|

O Relatório Global de Riscos trabalha com especialistas e tomadores de decisões em todo o mundo para identificar e analisar os riscos iminentes.

Em meio a um cenário de incerteza e instabilidade, o Relatório Global de Riscos de 2018 abrange riscos nas áreas de degradação ambiental, violações da cibersegurança, tensões econômicas e tensões geopolíticas. E, em uma nova série chamada Future Shocks, o documento adverte contra a complacência e destaca a necessidade de se preparar para interrupções súbitas.

O relatório também traz os resultados da recente Pesquisa de Percepção de Riscos Globais, na qual quase 1.000 especialistas e tomadores de decisão avaliam a probabilidade e o impacto de 30 riscos globais em um horizonte de dez anos. Nesse período de médio prazo,

os riscos ambientais e cibernéticos predominam. No entanto, a pesquisa também destaca níveis elevados de preocupação com as trajetórias de risco em 2018, particularmente em relação às tensões geopolíticas.

Ciberataques – Estão entre as principais preocupações e também são vistos pela comunidade de risco como o mais provável de se intensificar em 2018.

Clima e tecnologia – O Global Risks Report 2018 analisa os riscos ambientais: eventos climáticos e temperaturas extremas; aceleração da perda de biodiversidade; poluição do ar, solo e água; fracassos na mitigação e adaptação às mudanças climáticas; e riscos ligados à transição para baixo carbono. Também identifica o impacto econômico de novas tecnologias como um impulsionador da desigualdade.

Treinamento e educação

|GRI 103-1, 404-1, 404-2, 412-2| Setoriais



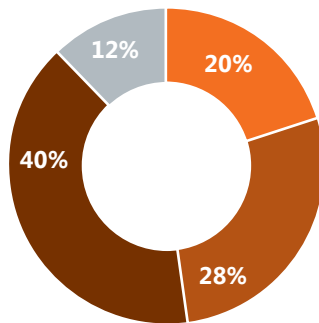
A qualidade dos produtos e serviços ofertados por uma seguradora depende de conhecimento e atualização por parte dos colaboradores. O treinamento e educação são essenciais para a disseminação e consolidação dos valores e práticas da organização também para as partes interessadas.

Os treinamentos abrangem temas ASG, movimento que ocorre nas áreas de desenvolvimento de produtos e de sinistros, o que indica a importância estratégica da sustentabilidade.

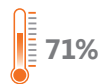
Dentro do escopo deste Relatório, a média de horas por ano de treinamento para colaboradores foi de 22,3 horas, com um equilíbrio entre as horas de treinamento oferecidas para homens e mulheres, e apresentando um crescimento de 11,7% em relação a 2016.



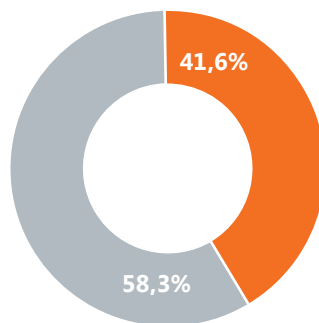
Empresas respondentes oferecem treinamentos e procedimentos específicos para a comunicação de negativa de cobertura



■ Sim, treinamentos e procedimentos específicos
■ Sim, como parte de treinamentos e procedimentos gerais
■ Não
■ Não aplicável



Empresas afirmaram que analistas e gestores da instituição passaram por treinamentos relacionados a temas ASG

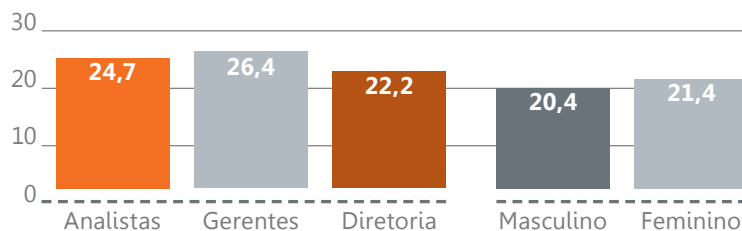


■ Sim
■ Não



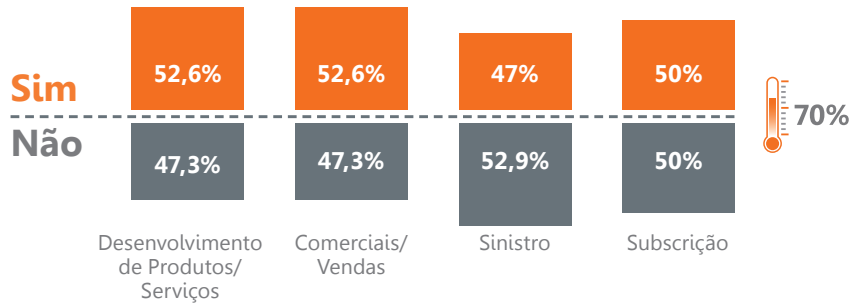
Média de Horas de Treinamento por cargo e por gênero

HORAS

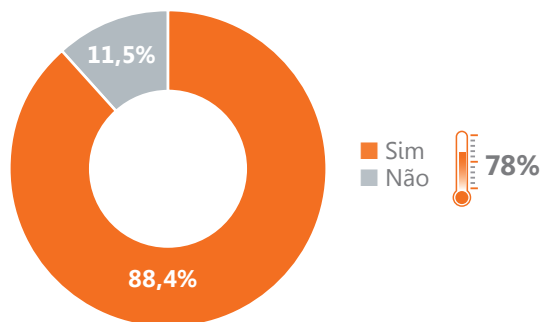




Inclusão de temas ASG nos treinamentos tradicionais de profissionais



Empresas respondentes possuem uma política de ajuda educacional na formação e capacitação de seus colaboradores



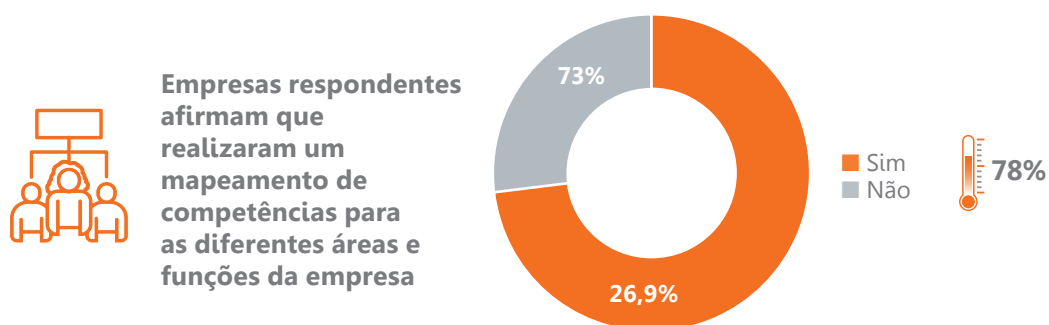
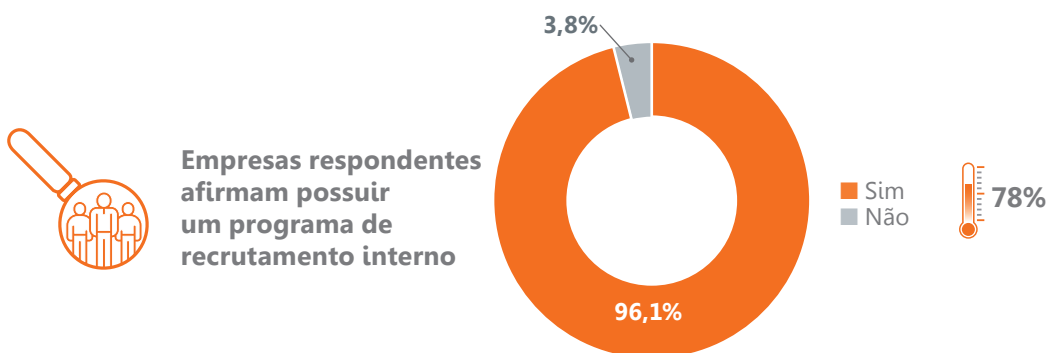
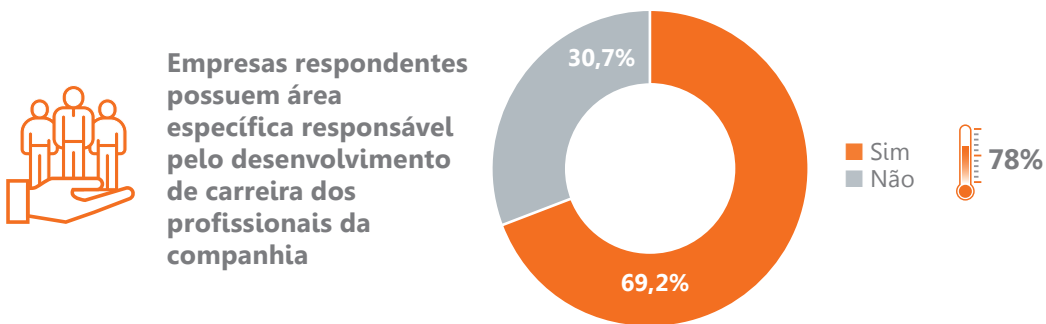
Indicadores de desenvolvimento humano

|GRI 404-2| Setoriais

O setor oferece programas e políticas de incentivo, processos de seleção e promoção estruturados, programas de recrutamento interno, mapeamento de competências e monitoramento de desempenho.

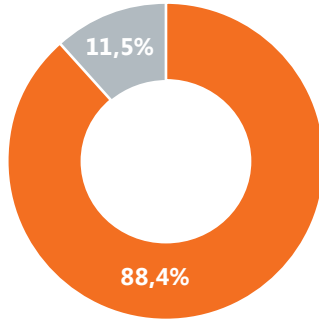
A grande maioria das empresas consultadas possuem programas de recrutamento interno e contam também com apoio à educação, capacitação e formação de seus funcionários.

As empresas possuem programas que identificam, desenvolvem e acompanham as lideranças. Os treinamentos específicos para gestores ajudam a capacitá-los frente aos novos desafios de sustentabilidade.

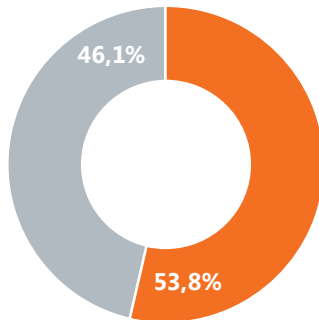




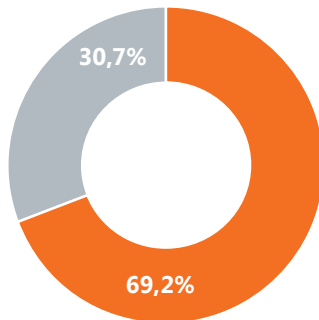
Empresas respondentes possuem uma política de RH que contempla os processos de seleção e promoção dos empregados



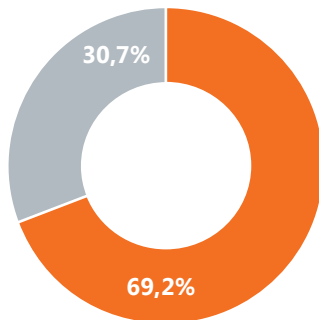
Empresas respondentes afirmam que os resultados da pesquisa de satisfação dos colaboradores são considerados no levantamento de necessidades de treinamento dos colaboradores



Empresas respondentes afirmam que existem indicadores de monitoramento de desempenho para os profissionais em nível de gestão

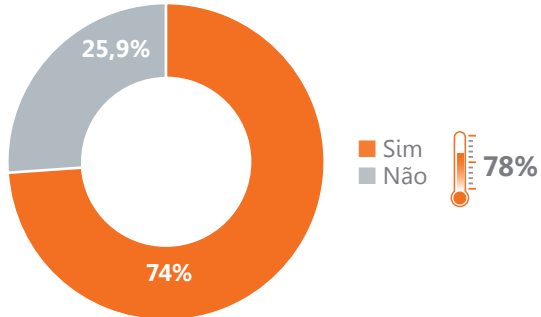


Empresas respondentes afirmam possuir critérios de identificação e monitoramento de potenciais sucessores

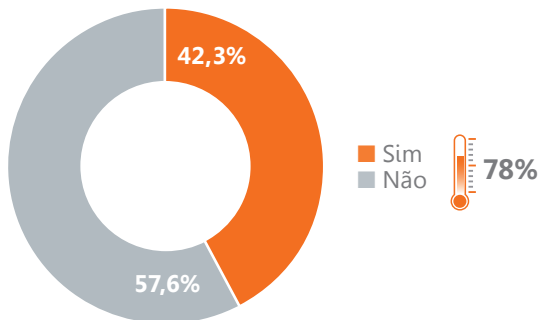




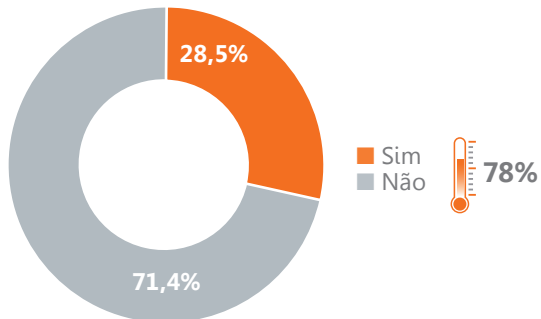
Empresas respondentes possuem programa estruturado de formação de lideranças na companhia



Empresas respondentes afirmam que suas lideranças receberam treinamentos periódicos sobre temas ASG no último ano



Empresas respondentes afirmam que as metas de desempenho da alta liderança incluem questões ASG em percentuais relevantes



Capacitação para parceiros comerciais

[FS1, FS2, FS3, FS4, FS5]

No setor de seguros, os corretores, distribuidores e demais parceiros de negócio são fundamentais para a comercialização dos produtos e prestação de serviços, mas também para a disseminação da cultura de seguros. Assim, a oferta de cursos e treinamentos para esses públicos é uma estratégia amplamente difundida.

91.591 corretores, pessoas jurídicas e físicas são autorizados a exercer a profissão no Brasil, segundo dados da Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros – FenaCor.

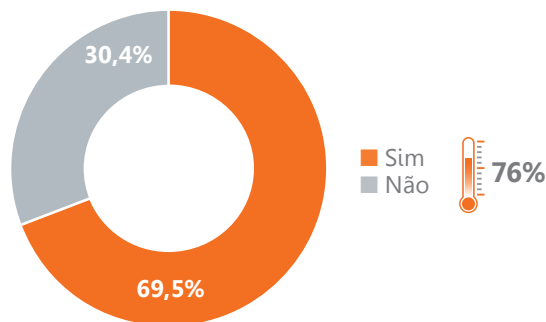
Os treinamentos ocorrem de forma recorrente e dependem dos programas e políticas de cada instituição. O montante de corretores treinados muda de acordo com a linha de negócio. Em 2017, mais de **130 mil** parceiros integraram programas de capacitação. Dentre os temas tratados nesses treinamentos, 25% das empresas consultadas mencionaram que temas ASG fizeram parte de treinamentos específicos ou foram abordados dentro de outros treinamentos.

Como forma de ampliar o conhecimento e fomentar a educação sobre o tema, **67%** das empresas consultadas confirmaram ter parceria com instituições de ensino para promover a educação em seguros.

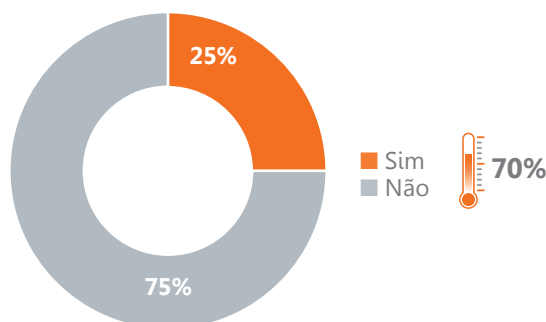
Para gerar valor ao consumidor, o produto ou serviço precisa estar adequado ao seu perfil. Este é o conceito da *suitability*, tema caro ao setor de seguros por ser essencial para a imagem das companhias de seguros e reduzir possíveis demandas dos consumidores



Empresas respondentes possuem programas estruturados de treinamento e formação de corretores/parceiros comerciais

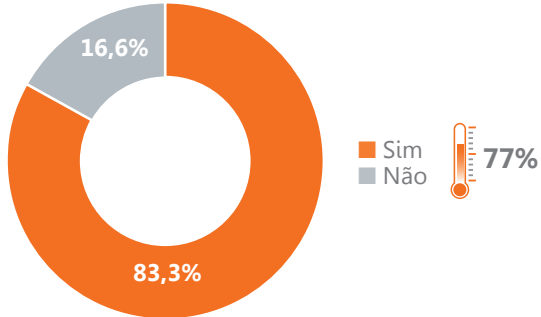


Empresas respondentes incluem temas ambientais, sociais e de governança corporativa nos treinamentos de corretores/parceiros comerciais

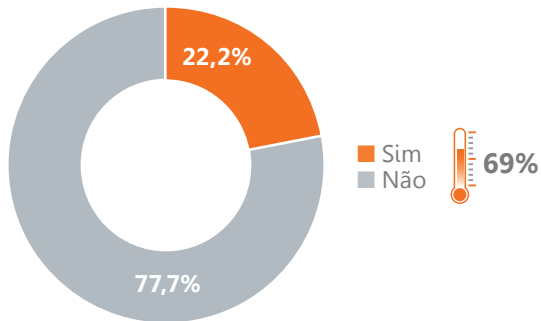




Empresas respondentes afirmam que nos treinamentos realizados para corretores e parceiros são tratados temas relativos à adequação do perfil dos clientes aos produtos vendidos



Empresas respondentes afirmam que seus corretores/parceiros são avaliados pelo seu índice de reclamações ou processos por falhas na comunicação com clientes

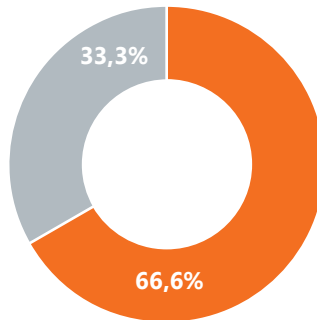


Serviços Financeiros

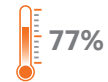
[GRI 103-1, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5] Setoriais



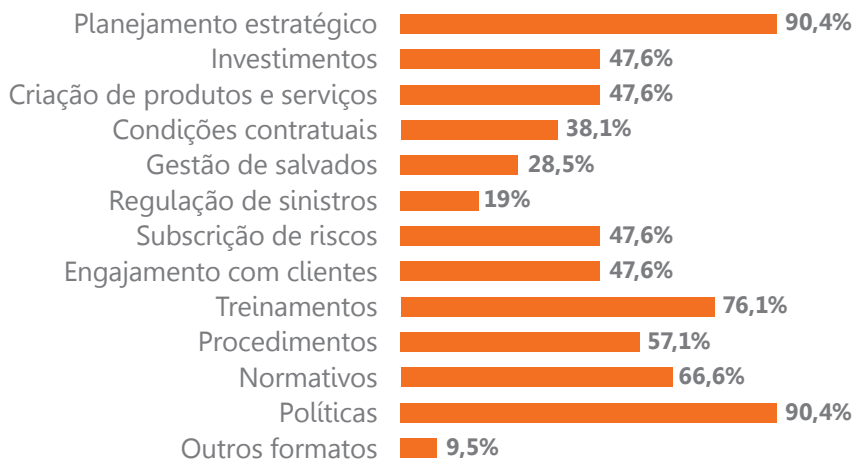
Aprovação da Política Corporativa ASG de subscrição de riscos pela alta liderança
(% de empresas respondentes)



■ Aprovada
■ Não aprovada



De que forma a empresa integra as questões ambientais, sociais e de governança em sua estratégia?

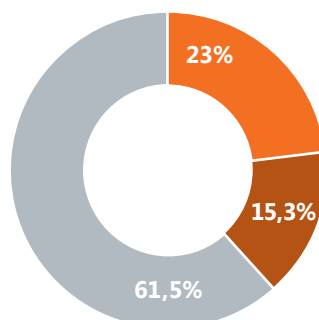


De acordo com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI, é fundamental integrar os aspectos ASG relevantes para o negócio na estratégia das companhias.

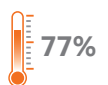
Aspectos como mudanças climáticas, resíduos sólidos, condições trabalhistas, entre outros, são gradualmente formalizados em políticas de subscrição, fazendo com que a análise de riscos e de aceitação sejam abrangentes e sistêmicas.



Existência de Política Corporativa ASG de subscrição de riscos
(% de empresas respondentes)

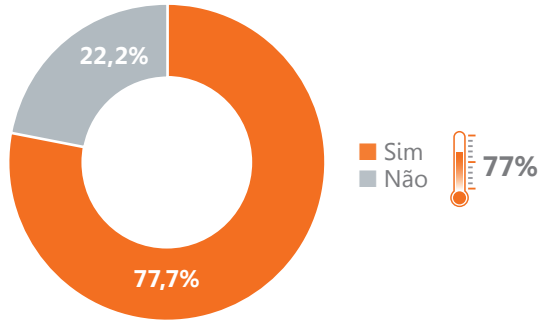


■ Sim, por meio da inclusão de questões ASG nas políticas de subscrição de riscos da organização
■ Sim, por meio de uma política específica para tratamento das questões ASG na subscrição de riscos
■ Não possuem





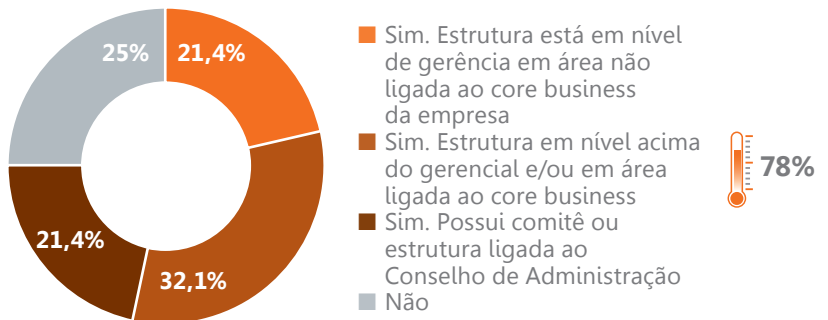
Integração de questões ambientais, sociais e de governança na estratégia
(% de empresas respondentes)
|GRI FS1, FS2, FS3, FS4, FS5|
Setoriais



Governança, ética e integridade
GRI 102-18, 102-16, 102-17, 102-20| Setoriais



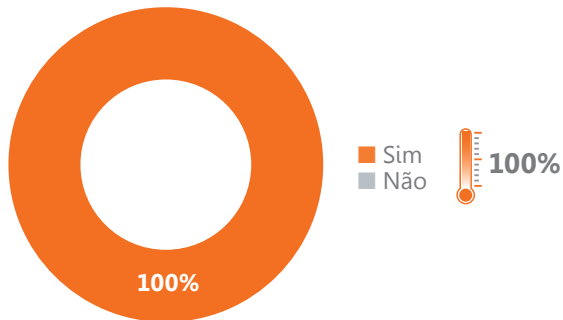
Empresas contam com comitê, área ou uma comissão específica para tratamento das questões ASG/ Sustentabilidade



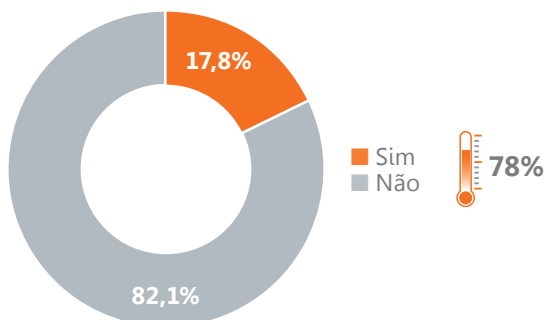
Empresas contam com Código de Ética



74% das empresas indicaram que o documento deve ser assinado pela alta liderança e 85,1% por funcionários próprios. 40,7% incluem funcionários terceirizados e 25,9% incluem parceiros de negócios

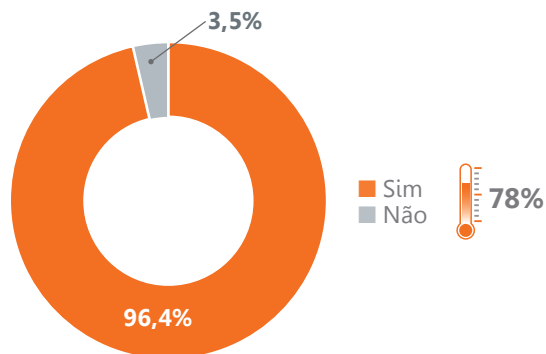


Empresas respondentes contam com comitês para questões de RH

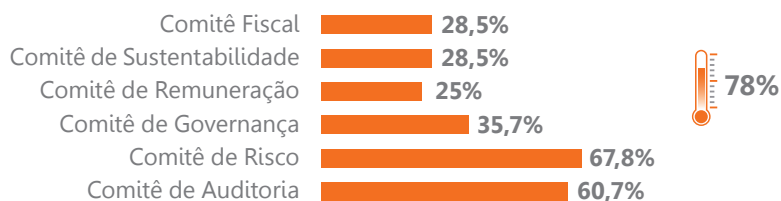




Empresas possuem declaração de missão, visão e valores



Estrutura de Governanças das empresas consultadas

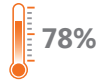


Os mecanismos mais utilizados para orientações sobre comportamentos éticos e conformidade são ouvidoria, campanhas internas sobre o tema e canais internos de comunicação. A fraude na relação entre segurado e seguradora é grave na medida em que compromete a relação de confiança inerente a de um contrato de seguro.



Ouvidoria	100%
Campanhas Internas sobre Ética e Integridade - Obrigatórios	57,1%
Campanhas Internas sobre Ética e Integridade - Optativos	25%
Palestras internas periódicas com especialistas	32,1%
Canais internos para tirar dúvidas sobre Ética e Integridade (e-mails, telefones)	64,2%
Canais internos sigilosos e anônimos para denúncias de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional	67,8%
Canais externos sigilosos e anônimos para denúncias de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional	53,5%
Canal direto com Comitês ou estruturas de gestão envolvendo Ética e Integridade	39,2%
Conteúdo sobre Ética e Integridade incluso em Cláusula e Manuais do Segurado	21,4%
Treinamentos e/ou Eventos sobre o tema para Clientes e/ou Corretores, ou outros parceiros da cadeia de valor	35,7%
Comitês ou estruturas de gestão envolvendo Ética e Integridade	67,8%

Combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e práticas de gestão sobre os temas |GRI 205-2| Setorial



78%

Todas as empresas adotam práticas de combate à corrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, por meio de políticas, normas e processos estruturados. As companhias também participam de iniciativas setoriais ou temáticas e oferecem treinamentos e palestras sobre o tema aos colaboradores. Há ainda atuação sólida sobre sistemas de compliance, com a participação direta da alta administração na gestão dos riscos, além de processos de auditoria no combate a práticas indevidas, canais de denúncia e workshops para partes interessadas – corretores, clientes, parceiros técnicos, entre outros.

As seguradoras investiram aproximadamente **395 mil horas** de treinamento para colaboradores próprios e terceiros. Dentre as instituições consultadas, uma média de **65,6%** das lideranças foram treinadas sobre o assunto. Sobre o Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, as empresas consultadas ofereceram **92 mil horas** de treinamento para funcionários próprios e terceiros e informaram que **74,5%** dos membros da alta liderança também receberam treinamentos direcionados para o assunto.

Práticas estruturadas de Combate à Lavagem de Dinheiro

- Conformidade em relação, por exemplo, à Circular Susep nº 445/2012 – Controles Internos para prevenir e combater a lavagem de dinheiro e outras práticas ilícitas.
- *Compliance* legal envolvendo o universo de leis e normas que tratam do tema.
- Treinamentos on-line e presenciais para colaboradores e demais partes interessadas, como fornecedores.
- Políticas corporativas de prevenção à lavagem de dinheiro e de combate a atos ilícitos.
- Guias e manuais orientadores.
- Canais de denúncia.
- Comitês executivos dedicados ao tema e à adoção de práticas de combate à lavagem de dinheiro.
- Políticas de *compliance* e estruturas de controles internos.
- Programas de auditoria e pesquisas sobre o tema.
- Integração em processos como “Conheça seu fornecedor” e “Conheça seu cliente”.
- Sistemas de monitoramento e acompanhamento.

Mudanças climáticas

[GRI 201-2] Setorial



As questões climáticas são cada vez mais debatidas pelo setor de seguros, pelo seu potencial impacto sobre a sinistralidade e importância para a subscrição de riscos. A análise destas questões e seu impacto sobre o setor de seguros pode ser visto a partir da perspectiva de riscos e de oportunidades de negócio. Neste sentido, arcabouços como a TCFD – *Task Force on Climate-Related Financial Disclosure*, do Financial Stability Board – trazem atenção a este tema no sistema financeiro de forma geral.

Riscos

A inclusão do tema na matriz de riscos corporativos é recomendada por iniciativas como a TCFD, que visa incentivar a inclusão dos riscos climáticos na agenda dos tomadores de decisão financeira. Para tal, os riscos são divididos em dois grupos:

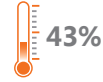
Riscos físicos: ocorrem quando desencadeados por eventos climáticos extremos e catástrofes naturais. Enchentes, vendavais, chuvas de granizo, secas, ou ainda epidemias estão entre os eventos relacionados às mudanças climáticas mais citados pelas seguradoras. Ao ocorrer em maior frequência em determinadas regiões podem resultar em acúmulo de riscos desconhecidos, podendo abarcar vários sinistros ao mesmo tempo, ou ainda afetar os ativos presentes nas carteiras de investimentos das seguradoras, essenciais para a solvência das empresas de seguros.

Riscos de transição: são aqueles que surgem no caminho para uma economia de baixo carbono, podendo ser: regulatórios, legais, tecnológicos, de mercado ou reputacionais.

Ambos exigem adaptações constantes nos modelos de precificação e condições gerais de produtos, bem como adequação aos critérios de avaliação de ativos financeiros.

Oportunidades

[GRI 102-15]



No campo das oportunidades, alterações dos padrões do clima podem sensibilizar o mercado a esses riscos e estimular a contratação de produtos de seguros, aumentando a percepção de clientes em relação aos serviços prestados pelas seguradoras. Desse modo, há oportunidades para a manutenção e criação de produtos, serviços e assistências. As seguradoras utilizam principalmente eventos e treinamentos para interações com os clientes em temas relacionados às mudanças climáticas.

Resíduos

[GRI 306-2] CNseg

1.637 Kg de lonas utilizadas em eventos da CNseg reaproveitados para a confecção de brindes corporativos

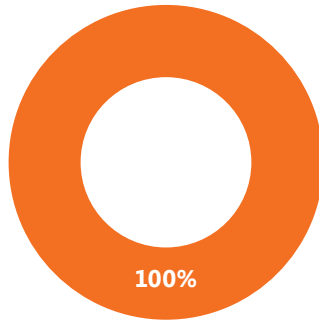
Vendas e marketing

|GRI 417-2, 417-3| Setorial
PS1

Conformidade



Monitoram reclamações de consumidores por divergências na comunicação das condições dos produtos ou nos termos de apólices e contratos



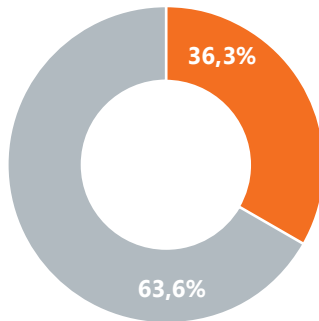
■ Sim
■ Não



77%



Identificaram casos de descumprimento da regulação/legislação em 2017



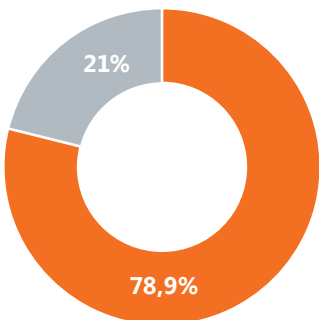
■ Sim
■ Não



75%



Monitoram reclamações e processos de venda casada com outros produtos junto aos clientes



■ Sim
■ Não



77%

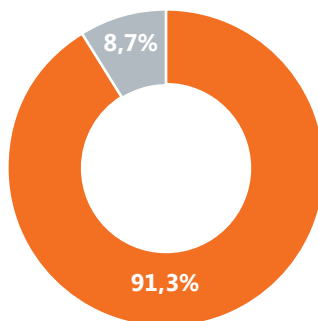
Produtos e serviços

|GRI 417-2| Setorial
PS1

A opinião de clientes foi levada em consideração por todas as seguradoras consultadas. Vale destacar que produtos e serviços de seguros estão sujeitos à regulação e à legislação em vigor.



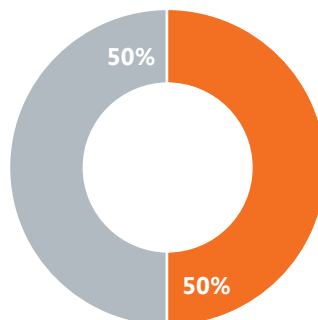
Consideração da opinião de clientes no desenvolvimento de novos produtos e serviços



Adotaram 77%
Não adotaram



Aplicação de *checklists* regulatórios no processo de desenvolvimento de produtos e serviços que incluem questões ASG



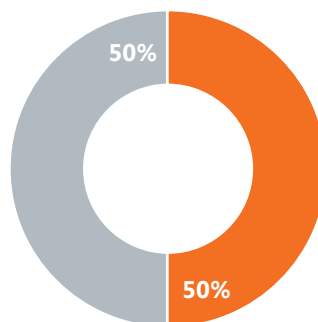
Adotaram 78%
Não adotaram



Para manter a conformidade de produtos e serviços de acordo com normas legais, as empresas consultadas possuem checklists regulatórios. Temas como respeito ao consumidor, clareza em termos e condições contratuais também são levados em consideração de acordo com os aspectos ASG.



Inclusão de questões ASG relevantes nas políticas de desenvolvimento e vendas de produtos e serviços de seguros, capitalização e previdência

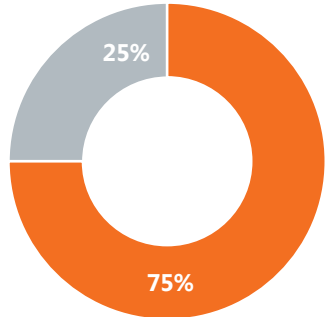


Seguradoras que adotaram essas práticas 78%
Não adotaram

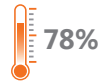




Desenvolvimento de programas estruturados de adequação da linguagem de apólices e contratos



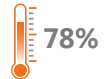
Seguradoras que adotaram essas práticas
 Não adotaram



Parte das empresas possui programas estruturados de adequação da linguagem de suas apólices e contratos de seguros comercializados de acordo com as determinações da Susep. Alguns exemplos são guias explicativos, ações de marketing e de mídias sociais que buscam trazer linguagens simples para o melhor entendimento dos clientes.

Comunicação

As seguradoras possuem estratégias de comunicação interna e externa de maneira a dar transparência às ações, procedimentos e políticas para o desenvolvimento e venda de produtos e serviços.



Comunicação de códigos e princípios relacionados à inclusão de critérios ASG no desenvolvimento e venda de produtos e serviços de seguros, capitalização e previdência

Mecanismos externos para comunicação dessas práticas	29,7%
Mecanismos internos para comunicação dessas práticas	32,4%

Produtos de Seguro – Social

As empresas seguradoras promovem impacto social positivo à medida que minimizam e reparam as perdas. Alguns produtos vão além e oferecem coberturas particulares, canais de distribuição mais inclusivos e/ou condições diferenciadas de pagamento.

Produtos de Seguro – Ambiental

Podem conter características que agregam benefícios que mitigam o impacto ambiental de sinistros e da destinação de salvados, bem como promover a conscientização sobre o uso eficiente de recursos naturais.

Seguros de riscos ambientais

Eventos de poluição ambiental súbita e gradual representam riscos financeiros para empresas consideradas com alto potencial poluidor, como indústrias químicas, petroquímicas, transporte de produtos perigosos, indústrias metalúrgicas, atividades hospitalares, entre outras. Muitas seguradoras oferecem apólices dentro do ramo de Responsabilidade Civil Ambiental, que também funcionam como uma ferramenta complementar de gerenciamento de riscos ambientais para as empresas seguradas, visto que os processos de subscrição e de inspeção de riscos são executados muitas vezes por profissionais especializados na área ambiental.

Os potenciais danos físicos e materiais sobre a vida e as propriedades de terceiros também são opções de coberturas disponíveis para amparar resultados da poluição ambiental sobre a sociedade. Remoção de resíduos, mitigação de efeitos da poluição atmosférica e investimentos para realização do monitoramento ambiental das áreas afetadas são alguns exemplos.

Seguros de Riscos Ambientais

Com o crescimento dos impactos e discussões relacionadas ao meio ambiente, as empresas consultadas informaram que possuem produtos que contemplam o tema, conforme abordagens abaixo:

Seguro de riscos ambientais	14,2%	78%
Seguro residencial com serviços ambientais	21,4%	
Seguro auto com reciclagem	10,7%	
Seguro de transportes com cobertura para poluição ambiental	3,5%	
Seguro de garantia estendida com logística reversa	3,5%	
Título de capitalização com adicionalidades ambientais	3,5%	

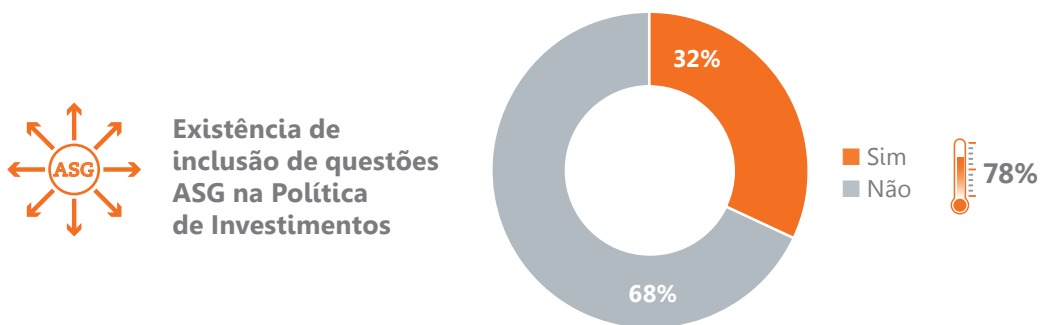
Iniciativas, projetos e/ou produtos envolvendo o tema inovação em produtos e serviços de seguros (% de Seguradoras que atuam com essas iniciativas)

Possuem iniciativas envolvendo "Reciclagem" de veículos	12,5%	77%
Têm aplicativos de orientação sobre práticas saudáveis para clientes	29,1%	
Oferecem produtos de seguro que usam recursos como a telemetria	20,8%	
Possuem aplicativos que permitem ao segurado a análise de seus riscos	16,6%	

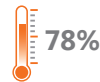
Gestão de investimento

PS1 – Investimentos/ASG

Sob a ótica da sustentabilidade, a definição da estratégia de investimento também deve incluir os riscos ASG como variáveis que podem impactar no desempenho dos investimentos e, eventualmente, comprometer os investimentos futuros.



Os Princípios para o Investimento Responsável – PRI e os Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI estimulam a análise de riscos e de oportunidades associadas às questões ASG, seja no mercado de investimento institucional, seja no mercado de seguros.



29,1% das seguradoras participantes deste relatório afirmaram já ter implementadas metodologias para a análise de investimentos com relação aos critérios ASG, sendo que **4,1%** informaram que ainda se encontram em fase de implementação.

Exemplos de critérios socioambientais e medidas utilizados em estratégias de investimentos

- Listas de atividades de alto potencial de risco socioambiental, como mineração e hidrelétricas, com análises setoriais específicas sob a ótica ASG.
- Licenciamento ambiental.
- Riscos envolvendo o tema corrupção.
- Práticas de Governança Corporativa.
- Riscos envolvendo situações de trabalho em condições análogas à escravidão e ao trabalho infantil.
- Práticas trabalhistas.
- Áreas contaminadas e áreas embargadas.
- Gestão de recursos hídricos e de resíduos sólidos.
- Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs).
- Empresas que participam do Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE.

Cerca de **15%** das empresas consultadas possuem estratégias ASG para escolha de suas gestoras de investimentos, com destaque para: gestoras de investimento signatárias da iniciativa dos PRI e gestoras de investimento que apresentem metodologias de análise ASG como Políticas de Investimento Responsável ou mecanismos semelhantes.



Impactos econômicos indiretos

|GRI 203-2| Setorial

Absenteísmo – O setor de saúde suplementar contribui para a redução do absenteísmo, ao desobstruir o tratamento dos cidadãos que procuram o Sistema Único de Saúde – SUS e, conseqüentemente, otimizando o tratamento de enfermidades de brasileiros aptos ao trabalho.

PRONAF – O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – PRONAF financia projetos que geram renda aos agricultores familiares e assentados da reforma agrária. O mercado de seguros, por meio do seguro prestamista rural, prestou assistência para os brasileiros elegíveis ao PRONAF em 2017, atenuando os custos do Programa por inadimplência.

Microseguros – Comercializados desde 2012 após a regulamentação da Susep, protegem pessoas de baixa renda contra riscos específicos, em troca do pagamento regular de um prêmio proporcional ao custo e à probabilidade do risco envolvido.

Seguros Inclusivos – Iniciativas de cunho social são uma preocupação do mercado brasileiro de seguros.

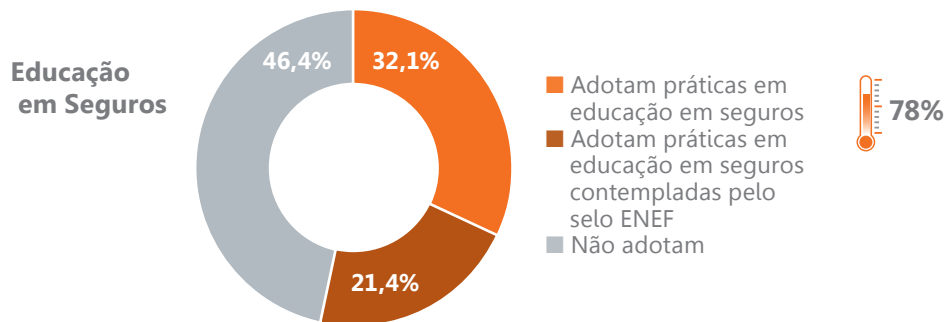
Exemplos

- Seguro Inclusivo para microempreendedores.
- Seguros de automóvel com período de cobertura flexível, menor que um ano, com assistências 24 horas avulsas, com custos menores.
- Seguros de vida desenhados para comunidades de baixa renda.
- Seguro prestamista rural para pequenos produtores rurais.
- Seguro de vida focado em produtores rurais familiares.
- Microseguros.
- Seguros educacionais.
- Ações de educação financeira, em seguros e cultura previdenciária e de poupança.
- Novos canais de comercialização para pessoas com deficiências, como deficiência auditiva ou de fala, com foco no tema acessibilidade.

Educação em seguros

|FS16| Setorial

Iniciativas que promovem a temática da educação em seguros foram foco das empresas participantes do presente Relatório, mas ainda há espaço para ampliação deste tema tão relevante para a disseminação da cultura de seguros e prevenção a riscos no Brasil, onde a penetração de seguros ainda é baixa. Entre as ações nessa temática, destacam-se algumas no quadro a seguir:



Exemplos

- Programas de educação sobre seguros em parcerias com universidades.
- Plataformas on-line de capacitação para corretores de seguro.
- Conteúdos digitais nos portais eletrônicos das seguradoras.
- Boletins técnicos informativos sobre prevenção, identificação e redução de riscos para clientes.
- Publicação de matérias e conteúdos em canais digitais e mídias sociais.
- Programas de educação financeira on-line.
- Cartilhas e conteúdos para clientes sobre uso consciente dos produtos e serviços de seguros.

Energia renovável

O setor de energia renovável apresenta oportunidades para o desenvolvimento de soluções em produtos e serviços de seguros capazes de apoiar a mitigação e a proteção de riscos das empresas atuantes nesse setor.

As seguradoras participantes também relataram, em 2017, ações de incentivo ao uso de fontes de energia renovável em sua atividade direta, na figura de consumidores de energia.

Capítulo 6

Relacionamento com os Públicos

|GRI 201-2 | Setorial

Engajamento de partes interessadas

|GRI 102-40, 102-43, 102-21| Setorial



78%

As empresas de seguros se relacionam frequentemente e de forma estruturada com as partes interessadas que compõem a cadeia de valor do mercado segurador, com o objetivo de aprimorar a geração de valor do setor.

Corretores, fornecedores, acionistas, colaboradores, consultores, parceiros comerciais e órgãos reguladores estão entre os *stakeholders* consultados. As consultas têm diferentes formatos, entre eles: reuniões, almoços, painéis, cursos, campanhas, palestras, workshops, pesquisas de satisfação e treinamentos.

77,7%

das seguradoras **avaliam as opiniões** de seus públicos de interesse

96,3%

têm **canais** para **feedback** e

92,5%

aproveitam os resultados internamente para **melhorias de processos**

Relacionamentos com clientes

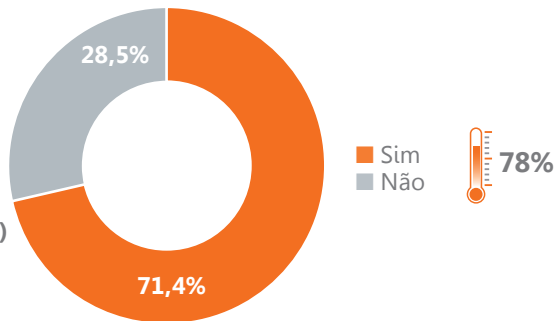
[GRI 102-43, 102-44]

PS2

Realização de pesquisas de satisfação com clientes



Universo de empresas que realizam pesquisas de satisfação com seus clientes
(% de empresas respondentes)



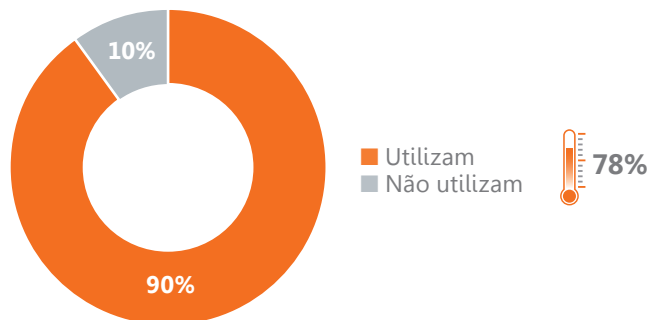
Ações de engajamento com clientes são frequentes nos relatos das empresas. Dentre elas, as pesquisas de satisfação, de modo a cumprir os seguintes objetivos:

- Acompanhar como os produtos e serviços das seguradoras são percebidos por seus consumidores.
- Apoiar a elaboração e execução das metas corporativas das empresas.
- Servir como um dos fatores que são avaliados para medir o desempenho dos gestores e administradores das companhias.
- Apoiar as estratégias de comunicação e marketing.
- Ajudar na manutenção dos níveis de qualidade dos serviços e produtos das seguradoras, inclusive em casos de certificação em normas de referência, como as normas da ISO.
- Identificar oportunidades de melhorias nos canais de atendimento aos clientes.
- Avaliar aprimoramentos possíveis nos processos de regulação de sinistros.

Outros canais de interação são utilizados na melhoria de processos internos e/ ou na adequação de produtos e serviços, com destaque para os canais de distribuição e para os parceiros comerciais. Essas iniciativas de relacionamento com o cliente e com estes parceiros estão presentes em cerca de **54,5%** das empresas respondentes, que também se dedicam a monitorá-las.



Utilizam pesquisas de satisfação com clientes como ferramenta para induzir melhorias de processo, produtos, serviços e no atendimento aos clientes
(% de empresas respondentes)



Relacionamentos com colaboradores

|GRI 103-1| Setorial
PS2

Práticas de gestão – não-discriminação  77%
|GRI 406-1| Setorial

Das empresas respondentes, **72%** têm práticas de gestão de não-discriminação, por meio de políticas de não-discriminação para endereçar o tema dentro de suas organizações, com destaque para instrumentos como o código de ética e conduta das companhias, políticas de sustentabilidade, sistemas de gestão de responsabilidade social corporativa, políticas de recursos humanos, canais de denúncia, manuais de *compliance*, entre outras formas e estratégias sobre a gestão do tema.


Relacionamentos com prestadores

|GRI 103-1, 308-1, 414-1| Setorial
PS2

Avaliação de fornecedores

Em relação a práticas ASG, o universo das empresas considera os seguintes aspectos na seleção dos seus fornecedores:

Boas práticas sociais/trabalhistas	58,3%
Riscos sociais/trabalhistas	8,3%
Política ou Manual de direitos humanos	25%
Mapeamento de Riscos ambientais	20,8%
Política de responsabilidade socioambiental	37,5%
Código de Ética	54,1%
Promoção da diversidade	12,5%
Não consideram aspectos ASG	42,3%

 78%

As empresas fazem a gestão dos aspectos ASG no relacionamento com fornecedores sob os seguintes formatos: códigos de conduta, certificados, cláusulas contratuais, guias, manuais, auditorias e normas.

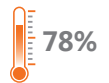
Participação em associações de classe

|GRI 102-13|
PS3

As empresas participam de forma estruturada de debates setoriais por meio das federações e confederação representativas, entre elas:



88,4% das respondentes indicaram que a alta liderança está envolvida diretamente nos debates setoriais.
|GRI 102-12| Setorial



Relacionamentos com o regulador

PS3

A Superintendência de Seguros Privados tornou pública a intenção da autarquia de estudar formas de incentivar a análise ambiental, social e de governança (ASG) da carteira de ativos do setor de seguros em seu Plano de Regulação para 2018.

A intenção da SUSEP é propor a revisão da Resolução CMN nº 4.444/2015 e da Resolução CNSP nº 321/15. As normas disciplinam a aplicação dos recursos das reservas técnicas e provisões de seguros e a intenção é que sejam alteradas com o objetivo de adicionar entre as diretrizes para a aplicação das reservas a observância dos princípios de responsabilidade ambiental, social e de governança dos investimentos, quando possível.

Representando institucionalmente o setor de seguros, em 2017 a CNseg participou das discussões da iniciativa das Nações Unidas "O Dever Fiduciário no Século XXI", agenda internacional que busca integrar questões ASG no escopo regulatório de supervisores de atividades financeiras.

Capítulo 7

Sumário de Conteúdo da GRI

Divulgações gerais

Perfil organizacional				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	A Confederação, 18		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	A Confederação, 18		
	102-3 Localização da sede	A Confederação, 18; Perfil das Pesquisadas, 17		
	102-4 Localização das operações	A Confederação, 18; Perfil das Pesquisadas, 17		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	A Confederação, 18		
	102-6 Mercados atendidos	A Confederação, 18		
	102-7 Porte da organização	A Confederação, 18; Perfil das Pesquisadas, 17		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	Perfil da Força de Trabalho, 38		8
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	Cartas, princípios e outras iniciativas endossadas pelo mercado, 43; Participação em associações de classe, 67		
	102-13 Iniciativas desenvolvidas externamente	Participação em associações de classe, 67		

Estratégia				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	Mensagem do Presidente, 6		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	Matriz de Materialidade, 14; The Global Risk Report 2018, 44; Mudanças Climáticas, 56		

Ética e integridade				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	A Confederação, 18; Governança Corporativa, 21; Governança, ética e integridade, 53		16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Governança Corporativa, 21; Lançamento do relatório das ouvidorias em seguros, 29; Emprego, 38; Governança, ética e integridade, 53		

Governança				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	Governança Corporativa, 21; Organograma funcional, 23; Governança, ética e integridade, 53		
	102-20 Responsabilidade no nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	Governança, ética e integridade, 53		
	102-21 Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Engajamento de partes interessadas, 64		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Governança Corporativa, 21;		
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	Governança Corporativa, 21;		
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	Diretoria Técnica e Comissões Temáticas, 24		

Engajamento de stakeholders				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	Engajamento de partes interessadas, 64		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	Engajamento de partes interessadas, 64; Relacionamento com clientes, 64		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	Relacionamentos com clientes, 65		

Práticas de reporte				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Seguradoras participantes, 12; Associadas, 19		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos	Apresentação, 12; Matriz de Materialidade, 14		
	102-47 Lista de tópicos materiais	Matriz de Materialidade, 14		
	102-48 Reformulação de informações	Não houve		
	102-49 Alterações no relatório	Não houve		
	102-50 Período coberto pelo relatório	1/1/2017 até 31/12/2017		
	102-51 Data do último relatório	Publicado em 06/06/2017, referente ano de 2016		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	supam@cnseg.org.br		
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de acordo com Standards GRI	Navegação interativa, 1; Apresentação, 12		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	Sumário de conteúdo da GRI, 68		
	102-56 Verificação externa	Não passou por asseguuração externa devido as particularidades de um relatório setorial		

Tópicos materiais

Desempenho econômico				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	O Setor de Seguros, 26		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	O Setor de Seguros, 26		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	O Setor de Seguros, 26		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	O Setor de Seguros, 26; Mudanças climáticas, 56		13

Impactos econômicos indiretos				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	O Setor de Seguros, 26; Impactos econômicos indiretos, 62		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	O Setor de Seguros, 26; Impactos econômicos indiretos, 62		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	O Setor de Seguros, 26; Impactos econômicos indiretos, 62		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	O Setor de Seguros, 26; Impactos econômicos indiretos, 62		1, 2, 3, 8, 10, 17

Combate à corrupção				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e práticas de gestão sobre os temas, 55		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e práticas de gestão sobre os temas, 55		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e práticas de gestão sobre os temas, 55		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e práticas de gestão sobre os temas, 55		16

Efluentes e resíduos				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Matriz de Materialidade, 14; Resíduos, 56;		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Matriz de Materialidade, 14; Resíduos, 56		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Matriz de Materialidade, 14; Resíduos, 56		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Resíduos, 56		3, 6, 12

Avaliação ambiental de fornecedores				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Relacionamentos com prestadores, 66		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Relacionamentos com prestadores, 66		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Relacionamentos com prestadores, 66		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Relacionamentos com prestadores, 66		15, 16, 17

Emprego				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Emprego, 38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Emprego, 38		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Emprego, 38		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	Emprego, 38		5, 8

Treinamento e educação				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Indicadores de desenvolvimento humano, 47; Treinamento e educação, 45		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Indicadores de desenvolvimento humano, 47; Treinamento e educação, 45		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Indicadores de desenvolvimento humano, 47; Treinamento e educação, 45		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	Treinamento e educação, 45		4, 5, 8
	404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	Indicadores de desenvolvimento humano, 47; Treinamento e educação, 45		4, 5, 8

Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Diversidade e igualdade de oportunidades, 39		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Diversidade e igualdade de oportunidades, 39		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Diversidade e igualdade de oportunidades, 39		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	Diversidade e igualdade de oportunidades, 39		5, 8, 16

Não-discriminação				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Práticas de gestão – não-discriminação, 66		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Práticas de gestão – não-discriminação, 66		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Práticas de gestão – não-discriminação, 66		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Práticas de gestão – não-discriminação, 66		5, 8, 16

Avaliação em direitos humanos				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Indicadores de desenvolvimento humano, 47; Treinamento e educação, 45		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Indicadores de desenvolvimento humano, 47; Treinamento e educação, 45		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Indicadores de desenvolvimento humano, 47; Treinamento e educação, 45		
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-2 Empregados treinados em políticas e práticas de direitos humanos	Treinamento e educação, 45		4, 8, 16, 17

Avaliação social de fornecedores

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Relacionamento com prestadores, 66		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Relacionamento com prestadores, 66		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Relacionamento com prestadores, 66		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Relacionamento com prestadores, 66		5, 16, 17

Marketing e rotulagem

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Vendas e Marketing, 57; Produtos e Serviços, 58		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Vendas e Marketing, 57; Produtos e Serviços, 58		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Vendas e Marketing, 57; Produtos e Serviços, 58		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não-conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Vendas e Marketing, 57; Produtos e Serviços, 58		16
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicações e marketing	Vendas e Marketing, 57; Produtos e Serviços, 58		16

Suplemento setorial

Serviços financeiros	Página/URL	Omissão	ODS
FS1 Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Capacitação para parceiros comerciais, 50; Serviços financeiros, 52		12
FS2 Procedimentos para avaliação e triagem de risco socioambientais nas linhas de negócios	Capacitação para parceiros comerciais, 50; Serviços financeiros, 52		12
FS3 Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos	Capacitação para parceiros comerciais, 50; Serviços financeiros, 52		12
FS4 Processo(s) para aperfeiçoar a competência dos colaboradores em implementar as políticas e os procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios	Capacitação para parceiros comerciais, 50; Serviços financeiros, 52		12
FS5 Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais	Capacitação para parceiros comerciais, 50; Serviços financeiros, 52		12
FS16 Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	Educação em seguros, 63		12

 **OBJETIVOS** DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL





Rio de Janeiro

Rua Senador Dantas, 74 - 16 andar | Centro | CEP 20031-205 | Tel. 21 2510-7777

Brasília

SCN Quadra 1 bl.C | Brasília Trade Center, salas 1601 a 1612 | Brasília | CEP 70711-902 | Tel. 61 3424-9337 | Fax 61 3328-1904

Levantamento de Indicadores e Produção de Conteúdo:



Superintendência
de Acompanhamento
de Conduta de Mercado –
SUPAM – CNseg

Projeto Gráfico:

