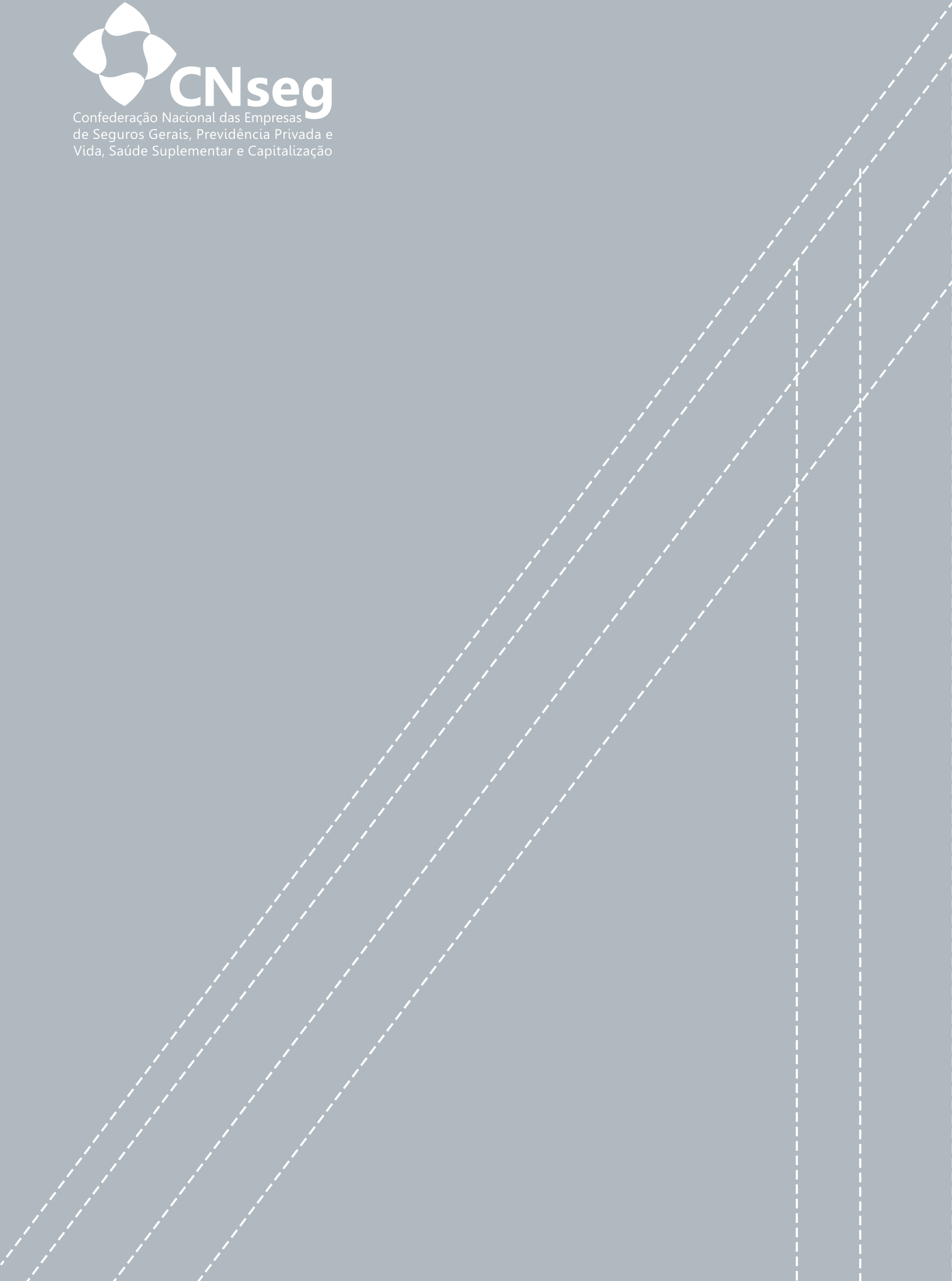


Relatório de
SUSTENTABILIDADE
DO SETOR DE SEGUROS
2019



CNseg

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



SUMÁRIO EXECUTIVO

Este é o **Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros 2019**, editado pela CNseg com base nas diretrizes internacionais da *Global Reporting Initiative (GRI)* e dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI). Os indicadores aqui reportados ainda consideram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a Força-Tarefa sobre as Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD), a fim de demonstrar o engajamento do setor segurador para atender aos compromissos internacionais com o desenvolvimento sustentável.

32 empresas participantes, que correspondem a **81,8%** do mercado representado pela CNseg

O SETOR DE SEGUROS

Arrecadação total do setor em 2019:

R\$ 488,5 BILHÕES

O setor pagou na forma de benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas

R\$ 315,06 BILHÕES

SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS

57,9%

das participantes endossam os ODS e os PSI

42,1%

incluem critérios ASG nos processos de subscrição de riscos

84,2%

integram as questões ASG em sua estratégia, seja em planejamento estratégico, treinamentos, políticas, procedimentos ou outros aspectos

72,2%

possuem diretrizes formais para inclusão dos critérios ASG no desenvolvimento e na venda de produtos ou serviços de seguros, capitalização e previdência

66,7%

têm produtos ou linhas de negócio relacionadas diretamente ao risco ou responsabilidade ambiental

78,9%

das respondentes oferecem algum tipo de iniciativa inovadora para os clientes, como reciclagem de peças automotivas, telemetria e seguros de índices

84,2%

têm comitê, área ou comissão específica para o tratamento das questões ASG/Sustentabilidade

47,4%

incluem questões ASG em sua política de investimentos e 36,7% já têm implementada uma metodologia de avaliação ASG na análise e gestão de ativos

100%

das participantes adotam práticas de combate à corrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo

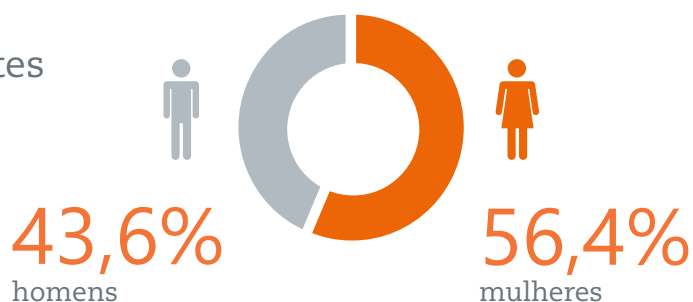
RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

As empresas utilizam diferentes meios de comunicação, consulta e diálogo para o relacionamento com as diversas partes interessadas.

77,8%

têm iniciativas que promovem a educação financeira ou a educação em seguros, com a realização de campanhas, projetos, palestras e cursos destinados aos públicos interno e externo

As seguradoras participantes encerraram 2019 com um universo de **49.996** funcionários, sendo:



94,4%

adotam práticas de promoção da diversidade e não-discriminação e **44,4%** são signatárias de algum pacto de diversidade e inclusão

78,9%

têm programa estruturado de formação de lideranças e **21,1%** têm programa estruturado de formação de líderes mulheres

68,4%

oferecem treinamentos relacionados aos temas ASG a analistas e gestores

52,6%

oferecem treinamentos periódicos sobre os temas ASG para as lideranças

36,8%

oferecem treinamentos sobre direitos humanos aos colaboradores

78,9%

realizam pesquisas de satisfação com os clientes

78,9%

utilizam os resultados de pesquisas para a melhoria de processos, produtos, serviços e atendimento ao cliente

88,9%

consideram a opinião do cliente para o desenvolvimento de produtos e serviços

78,9%

possuem programa estruturado de treinamento e formação de corretores e parceiros comerciais

78,9%

incluem temas relativos à adequação do perfil dos clientes aos produtos vendidos ou aos direitos dos consumidores nos treinamentos de parceiros

94,1%

incluem critérios ASG na contratação de fornecedores e prestadores

GESTÃO AMBIENTAL

87,5%

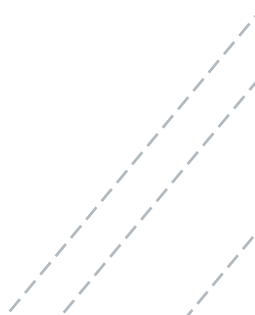
das participantes acreditam que as mudanças climáticas podem impactar a área de produtos e serviços

58,8%

já consideram as mudanças climáticas no desenvolvimento de produtos e serviços

62,5%

creem que as mudanças climáticas serão integradas plenamente em sua governança, estratégia, gestão de riscos e metas e indicadores nos próximos 5 anos



58,8%

consideram as mudanças climáticas na avaliação da exposição de suas carteiras

83,3%

possuem programas de gestão de resíduos

68,4%

possuem iniciativas para apoiar o desenvolvimento de fontes de energia renovável



SUMÁRIO

1. MENSAGENS

Mensagem da CNseg	12
Mensagem das lideranças do mercado	14

2. A CNseg

Federações associadas	17
Governança corporativa	18
Destaques do ano	21
Eventos 2019	27

3. SOBRE O RELATÓRIO

Seguradoras participantes	31
Perfil das participantes	32
Matriz de materialidade	34

4. O SETOR DE SEGUROS

Principais números	44
Desempenho por segmento	47

5. SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS

Comissão de Sustentabilidade e Inovação	54
Compromisso com o desenvolvimento sustentável	56

Indicadores setoriais	57
Produtos e serviços	58
Governança, ética e integridade	60
Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro	62
Gestão de investimentos	63
6. RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS	
Engajamento das partes interessadas	64
Colaboradores	65
Clientes	71
Parceiros comerciais	73
Associações e entidades de classe	74
7. GESTÃO AMBIENTAL	
Mudanças climáticas	75
Resíduos	76
Energia renovável	77
8. SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI	78
9. AGRADECIMENTOS	84

MENSAGENS

GRI 102-14

1.1 MENSAGEM DA CNseg

Apresentamos a quinta edição do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros, elaborada de acordo com as diretrizes internacionais da *Global Reporting Initiative* (GRI). Com o objetivo de aproximar ainda mais o setor de seguros da sociedade, este Relatório apresenta um panorama do setor e consolida os indicadores ambientais, sociais e de governança mais relevantes das nossas associadas em 2019.

Fonte de informações sobre as contribuições do mercado segurador brasileiro para a agenda de desenvolvimento sustentável do País, o conteúdo deste Relatório contribui para a compreensão do papel social e econômico desempenhado pelo seguro. A sustentabilidade do setor depende da preservação de seus fundamentos econômicos e técnicos, ou seja, da preservação do princípio básico do seguro, que é a formação de uma carteira de riscos resistente a volatilidades de mercado e que cumpre as obrigações das empresas com acionistas e consumidores.

O ano de 2019 foi particularmente positivo para o setor, com um crescimento bem distribuído por diversos ramos de danos materiais e pessoais de seguros, sinal de que o setor recuperou seu forte viés de expansão anual. Alavancado pelas reformas estruturais e perspectivas de crescimento econômico no País, o setor percebeu um aumento notável em ramos que, antes, não tinham tanta expressão, como o patrimonial, puxado pelos massificados, juntamente com o habitacional, responsabilidade civil e rural.

Líder em arrecadação de prêmios na América Latina, o setor segurador brasileiro encerrou 2019 com arrecadação total de R\$ 488,5 bilhões, número 9,8% maior do que no ano anterior. Isso representa 6,7% do PIB nacional no ano. O setor ainda acumulou ativos na ordem de R\$ 1,45 trilhão, o que equivale a 25% da dívida pública brasileira.

Além disso, foram pagos R\$ 315,06 bilhões em benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas ao longo de 2019. Esse montante serviu,

“Os desafios pós-coronavírus ainda são imensuráveis, mas é possível prever que o seguro pode se tornar ainda mais relevante na proteção de vidas e negócios.”

entre outras coisas, para reposição de perdas financeiras, retomada de negócios e estabilidade das famílias, o que reflete a importante contribuição do setor para desonerar o orçamento do Estado e contribuir para o desenvolvimento da infraestrutura, geração de emprego e renda e acumulação de poupança.

Com um ambiente cada vez mais concorrencial no mercado, estabilidade monetária, queda nas taxas de juros e mudança gradativa do papel do Estado, o setor definiu sua nova agenda estratégica com a Carta de Ibirapuera, que contempla 28 temas, dos quais grande parte deles já se tornou planos de ação, programas e projetos.

Esse cenário favorável tem sido fundamental para o setor se manter resiliente ante a pandemia do Coronavírus e à crise econômica mundial instalada em razão desse lamentável momento histórico. Outro fator que deve mitigar esse impacto será o nível de solvência e de padrões de governança alcançados pelo setor.

O setor reconhece que será difícil sustentar os resultados obtidos em 2019, considerando o cenário de contração da atividade econômica, o aumento no pedido de indenizações, queda na arrecadação de prêmios, cancelamento de contratos, endossos e agravamento de determinados riscos. Por conta disso, as projeções de desempenho para 2020 devem ser revistas, considerando que o setor já tem sofrido com a queda de receitas.

Os desafios pós-coronavírus ainda são imensuráveis, mas é possível prever que o seguro pode se tornar ainda mais relevante na proteção de vidas e negócios. Por isso, é importante estabelecer a cultura de proteção e a compreensão do papel social e econômico desempenhado pelo seguro. Para isso, a CNseg mantém seu esforço com o Programa Educação em Seguros, levando informações claras e úteis aos diversos públicos.

BOA LEITURA!



Solange Beatriz Palheiro Mendes,
Diretora de Relações de Consumo e
Comunicação da CNseg



Marcio Serôa de Araujo Coriolano,
Presidente da CNseg

1.2 MENSAGEM DAS LIDERANÇAS DO MERCADO



“Integrar as questões sociais, ambientais e de governança nas organizações é fundamental para gerar valor para os negócios e para os públicos atendidos, ampliando o gerenciamento de riscos e antecipando novas demandas de consumidores, que cobram das empresas um comportamento responsável em relação à sociedade e ao meio ambiente. É preciso atenção ao futuro e aos possíveis impactos que nossas atividades podem sofrer com mudanças ambientais, econômicas, sociais e de governança. Esse desafio pode ser encarado com a criação de produtos e soluções inovadoras, capazes de gerar valor ao negócio por estarem adaptados às reais necessidades dos clientes”.

Fátima Lima, Presidente da Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNseg



Parte do processo de tomada de decisões do setor, a sustentabilidade é um tema presente na rotina do segmento de seguros gerais, seja no processo de capacitação de profissionais, seja no desenvolvimento de produtos e serviços. O consumidor tem, cada vez mais, avaliado empresas por suas ações sustentáveis, ou melhor, pela forma como movimentam os capitais social, natural e humano, assim como pela transparência de suas práticas de governança. “As novas oportunidades de crescimento do mercado advêm, em grande parte, da conquista e superação desses desafios”.

Antonio Trindade, Presidente da FenSeg



“Pensar nas pessoas, ter como foco o seu bem-estar é a missão e a razão de ser dos seguros de pessoas e da previdência complementar aberta. A sustentabilidade, em seu sentido mais amplo, passa necessariamente por essa visão e cuidado com o indivíduo, como ser único, e com a sociedade como um todo”.

Jorge Pohlman Nasser, Presidente da FenaPrevi

“Plano de saúde continua sendo um dos principais anseios da população brasileira e uma das despesas que empresas e famílias mais resistem a cortar, mesmo nas crises. Nos últimos anos, o universo atendido por planos e seguros de saúde tem oscilado em torno de 47 milhões de beneficiários. Queremos ampliá-lo: nossa maior missão é levar saúde de qualidade a muito mais brasileiros. A pandemia do novo coronavírus confirmou que a eficiência e o bom funcionamento da cadeia produtiva (hospitais, laboratórios, clínicas, consultórios e demais prestadores e fornecedores) irrigada pelas operadoras de saúde são fundamentais para garantir o bem-estar das pessoas e salvar vidas. A saúde, tanto a pública quanto a privada, vive momento de transição. Mais que nunca, para garantir a sustentabilidade do setor, é necessário o aperfeiçoamento do marco regulatório (Lei nº 9.656/1998), vigente há 22 anos, no sentido de promover mais acesso, racionalizar as estruturas de atendimento, reduzir o custo de observância e investir melhor os recursos que se mostram cada vez mais escassos”.

João Alceu Amoroso Lima, Presidente da FenaSaúde



“O momento é desafiador. O ambiente de negócios tem se mostrado cada vez mais complexo: a economia ainda em processo de recuperação, taxa real de juros em patamar jamais experimentado, relativização da importância dos canais físicos de distribuição e consumidor cada vez mais exigente são desafios que a capitalização vem enfrentando. A sustentabilidade no segmento de capitalização passa necessariamente por encontrar as oportunidades que as crises usualmente escondem. Nesse contexto, o aprofundamento de temas como eficiência, utilização de novas tecnologias e novas abordagens com o consumidor torna-se imprescindível na jornada pela sustentabilidade. Não à toa, a Fenacap vem debatendo cada um dos grandes temas do momento com um olhar lançado para o futuro. Neste cenário, a capitalização, instrumento dos mais versáteis do mercado financeiro, oferece à sociedade uma gama de soluções para os desafios destes novos tempos: instrumento de poupança, de captação de recursos para causas sociais, instrumento de garantia para contratos diversos, inclusive empréstimos e locação imobiliária”.

Marcelo Farinha, Presidente da FenaCap



2

A CNseg

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

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que congrega as Federações que representam as integrantes dos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Complementar Aberta e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

A sede da CNseg está localizada no Rio de Janeiro, além de um escritório de representação em Brasília, com a finalidade de atuar para ampliar a representação do setor segurador junto aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e disseminar o conhecimento do seguro para as diversas camadas da população, de modo a contribuir para o melhor entendimento do seguro como instrumento do desenvolvimento sustentável do País.

MISSÃO

GRI 102-16

Contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar suas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País.

2.1 FEDERAÇÕES ASSOCIADAS

GRI 102-45

As Federações associadas representam 174 organizações que atuam no Brasil em seus respectivos segmentos como seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, seguradoras especializadas em saúde, medicina e odontologia de grupo, e sociedade de capitalização.

FenSeg

Com 72 associadas, a Federação Nacional de Seguros Gerais está voltada para o desenvolvimento das atividades específicas dos ramos de seguros do segmento denominado “seguros de danos e responsabilidades”, composto por 13 grupos: automóvel, patrimonial, DPVAT, habitacional, transporte, riscos financeiros, crédito, responsabilidades, riscos especiais, rural, marítimos, aeronáuticos e cascos.

FenaPrevi

Representando 69 empresas e entidades nos segmentos de previdência privada e de seguro de pessoas, a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida tem como objetivo congrega e representar suas associadas, inclusive perante o Poder Público, em busca do fortalecimento dos segmentos econômicos por ela representados e de suas relações com a sociedade, visando contribuir para o desenvolvimento econômico e social do País.

FenaSaúde

A Federação Nacional de Saúde Suplementar representa 19 operadoras, de 16 grupos de empresas de seguros privados de assistência à saúde, a fim de contribuir para a consolidação do mercado privado de assistência à saúde, através da troca de experiências e avaliações de temas de interesse comum, do desenvolvimento de propostas para o crescimento e desenvolvimento do mercado e de seu fortalecimento como representação institucional das operadoras privadas de saúde suplementar.

FenaCap

A Federação Nacional de Capitalização representa 15 empresas de capitalização em todo o território nacional, empenhando-se pelo fortalecimento dessas empresas a fim de contribuir para o desenvolvimento econômico e social do País para o aprimoramento das relações de consumo. Exercendo a representação política e institucional do setor, promove a defesa dos interesses do segmento, representa as associadas e atua na criação e aprimoramento de leis, normas e regulamentos voltados ao setor, zelando pela sua imagem institucional.

2.2 GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 102-16, 102-17, 102-18, 102-22, 102-23

A CNseg é constituída por órgãos de natureza dirigente e consultiva, que trabalham para promover uma gestão participativa, com a contribuição das visões de diferentes empresas e profissionais. Os órgãos dirigentes são a Assembleia Geral, o Conselho Diretor, o Conselho de Gestão e o Conselho Fiscal, e os órgãos consultivos são o Conselho Consultivo e o Conselho de Ética.

ASSEMBLEIA GERAL	
Antonio Eduardo Figueiredo de Márquez Trindade	FenSeg
Jorge Pohlmann Nasser	FenaPrevi
João Alceu Amoroso Lima	FenaSaúde
Marcelo Gonçalves Farinha	FenaCap

CONSELHO DIRETOR (COMPOSIÇÃO EM 14/05/2020)	
NOME	ENTIDADE REPRESENTADA
Presidente	
Marcio Serôa de Araujo Coriolano	
1º Vice-Presidente	
Roberto de Souza Santos	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
Vice-Presidentes	
Gabriel Portella Fagundes Filho	Sul América Companhia Nacional de Seguros
Vinicius José de Almeida Albernaz	Bradesco Seguros S/A
Vice-Presidentes Natos	
Antonio Eduardo Figueiredo de Márquez Trindade	FenSeg
Jorge Pohlmann Nasser	FenaPrevi
João Alceu Amoroso Lima	FenaSaúde
Marcelo Gonçalves Farinha	FenaCap
Diretores	
Bernardo de Azevedo Silva Rothe	Brasilprev Seguros e Previdência S/A
Carlos André Guerra Barreiros	Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A
Edson Luis Franco	Zurich Minas Brasil Seguros S/A

Eduard Folch Rue	Allianz Seguros S/A
Francisco Alves de Souza	COMPREV Vida e Previdência S/A
Gabriela Susana Ortiz de Rozas	Caixa Seguradora S/A
João Francisco Silveira Borges da Costa	HDI Seguros S/A
José Adalberto Ferrara	Tokio Marine Seguradora S/A
Leonardo Deeke Boguszewski	Junto Seguros S.A.
Luis Gutiérrez Mateo	Mapfre Previdência S/A
Luiz Fernando Butori Reis Santos	Itaú Seguros S/A
Nilton Molina	Mongeral AEGON Seguros e Previdência S/A
Pedro Cláudio de Medeiros B. Bulcão	SINAF Previdencial Cia. de Seguros
Pedro Pereira de Freitas	American Life Companhia de Seguros
Diretor Nato	
Luiz Tavares Pereira Filho	Federação Nacional das Empresas de Seg. Priv., de Capitalização e de Prev. Complementar Aberta

No âmbito interno, a CNseg conta com o suporte de três Comitês que auxiliam nas atividades da entidade, permitindo maior integração entre os executivos. São eles:

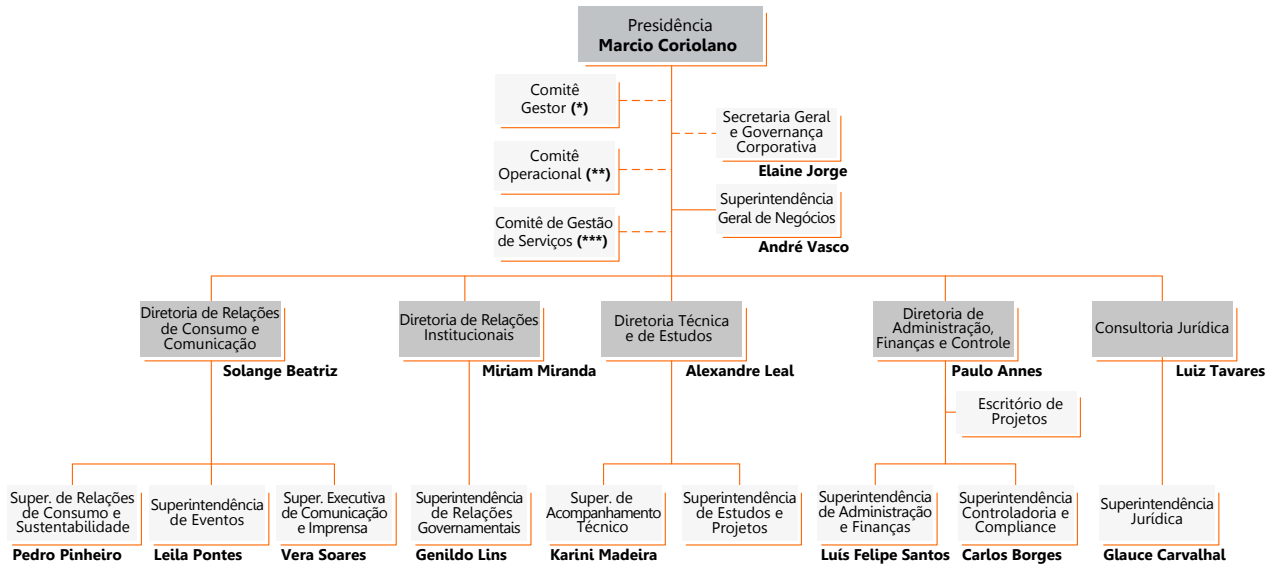
Comitê Gestor:
tem por finalidade conferir eficiência e agilidade às decisões de governança corporativa da CNseg.

Comitê Operacional:
tem como objetivo promover a coordenação entre as áreas para, juntas, produzirem o melhor resultado.

Comitê de Gestão de Serviços:
acompanha os assuntos referentes aos produtos e aos serviços disponibilizados pela Superintendência Geral de Negócios da CNseg (SUPEN) às associadas.

Além deles, a Confederação conta também com um Comitê de Estudos do Mercado (CEM), que tem como objetivo debater o cenário econômico e político brasileiro e seus eventuais impactos no ambiente de negócios do setor de seguros e propor a realização de estudos e análises que auxiliem no alcance dos objetivos estratégicos da Confederação.

2.2.1 ORGANOGRAMA FUNCIONAL
GRI 102-16



(*) PRESIDENTE, DIRETORES e CONJUR
 (**) PRESIDENTE, DIRETORES e SUPERINTENDENTES
 (***) PRESIDENTE, GESTORES DA SUPEN e REPRESENTANTES DE ASSOCIADAS

Atualizado em 17/03/2020

2.2.2 COMISSÕES TEMÁTICAS
GRI 102-32

De caráter consultivo, as Comissões Temáticas são importantes fóruns de discussão sobre as questões técnicas e regulatórias de interesse geral do mercado segurador. São formadas por profissionais indicados pelas Federações associadas e pela CNseg e se dispõem a debater práticas e ideias em busca de um mercado ágil e eficiente. Suas deliberações e recomendações são supervisionadas pela Diretoria competente e aprovadas pelo Conselho Diretor.

A competência, a composição, o funcionamento e as atribuições das 17 Comissões Temáticas da CNseg estão sistematizadas em Regimento Interno.

Comissão Atuarial	Comissão de Administração e Finanças	Comissão de Assuntos Fiscais
Comissão de Assuntos Jurídicos	Comissão de Comunicação e Marketing	Comissão de Digitalização
Comissão de Gestão de Risco	Comissão de Governança e Compliance	Comissão de Inteligência de Mercado
Comissão de Investimentos	Comissão de Ouvidoria	Comissão de Processos e Tecnologia da Informação
Comissão de Recursos Humanos	Comissão de Relações de Consumo	Comissão de Resseguro
Comissão de Seguros Inclusivos	Comissão de Sustentabilidade e Inovação	

2.3 DESTAQUES DO ANO

2.3.1 PRINCIPAIS ATIVIDADES DA CNSEG EM 2019

46

Publicações para
leitura online, entre
guias, livretos, revistas
e outros

129

Projetos inscritos no
Prêmio Antonio Carlos
de Almeida Braga de
Inovação em Seguros

2.136

Projetos de Lei
acompanhados

66

Eventos realizados

2.3.2 PRÊMIO ANTONIO CARLOS DE ALMEIDA BRAGA DE INOVAÇÃO EM SEGUROS



A 9ª edição do Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros registrou recorde de inscritos, 129 projetos no total. Esse foi o maior número de inscrições desde a criação do prêmio, em 2011

Ao todo, 124 projetos foram considerados aptos a concorrer nas categorias Comunicação, Produtos e Serviços e Processos e Tecnologia, ou seja, 96% dos projetos inscritos foram aprovados. Esse índice reflete uma sintonia dos profissionais do mercado com os novos modelos, os desafios e as necessidades de consumo da sociedade moderna. Entre os temas dos projetos inscritos, destacaram-se empoderamento do cliente na jornada de compra, inclusão e diversidade, atenção às questões climáticas e implementação de critérios ambientais sociais e de governança (ASG).

A premiação foi criada para reconhecer as melhores iniciativas de securitários, corretores de seguros e prestadores de serviços, que contribuem para a inovação do setor. Para mais informações, acesse <http://premioseguro.com.br>.

VENCEDORES DO PRÊMIO DE INOVAÇÃO EM SEGUROS EM 2019

COMUNICAÇÃO
PRODUTOS E SERVIÇOS
PROCESSOS E TECNOLOGIA

1º Lugar

Case: JurisHealth

Autor: Eduardo Sampaio da Silveira Gil

Coautores: Daniela Leite e João Rachid da Motta

Empresa: Amil Assistência Médica Internacional

Case: Idoso Bem Cuidado:

Integração da cadeia de saúde como estratégia do cuidado

Autora: Katia Christina Weber

Coautoras: Camilla Silva, Jacqueline Araújo, Priscila Oliveira, Raquel Imbassahy e Vanessa Borba

Empresa: SulAmérica Companhia de Seguro Saúde

Case: Solicitação de Medicamentos

Autor: Paolo Marini

Coautores: Amanda Claro, Bruna Koga, Daniel Alvares, Eliane Pereira, Eric Torres, Evandro Silva, Fernando Belém, Giuliana Ferrari, Karine Goulart, Larissa Nascimento, Nayanne Motta, Nilton Cardoso, Sheila dos Santos e Silvia Mineiro

Empresa: SulAmérica Companhia de Seguro Saúde

2º Lugar

Case: Dress Code – seu jeito, sua agenda

Autora: Julia Sena Nejaime

Coautoras: Beatriz Gonçalves Mainardi, Flavia Neves David, Patricia Oliveira dos Santos Suzuki e Renata Monteiro Coutinho Costa

Empresa: SulAmérica Companhia de Seguro Saúde

Case: Médico na Tela –

Teletriagem médica por vídeo

Autora: Viviane Mathias

Coautores: Andre Rufino, João Nogueira e Thiago Benevides

Empresa: SulAmérica Companhia de Seguro Saúde

Case: Novo Modelo de Prevenção e Combate a Fraudes

Autora: Mariza Battaglia Trancho

Coautores: Daniel de Rosa, Gilliard Leal e Jorge Sodré

Empresa: Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT

3º Lugar

Case: Liberty Mulheres Seguras

Autora: Luiza Maia

Empresa: Liberty Seguros

Case: Auto. Vc: acelerar demais? Só na inovação

Autora: Patrícia Alves Ornellas

Coautores: Frederico Lindoso, Lara Sarzedas Murta, Paula Cunha, Samantha Teixeira e Tamara Santos

Empresa: SulAmérica Companhia Nacional de Seguros

Case: Venda Digital

Autor: Bruno Costa Ferreira

Coautores: Dayana Gonçalves, Gustavo Mario Miranda, Jimmy Werder, Marco Giorgetti, Pablo Cunha e Viviany Belo

Empresa: Mongeral Aegon Seguros e Previdência

2.3.3 CARTA DE IBIRAPUERA

Assinada pelos membros do Conselho Diretor da CNseg, a Carta de Ibirapuera é um documento que define a nova agenda estratégica para o setor de seguros, com 28 temas estratégicos que devem ser transformados em planos de ação, programas e projetos que serão foco de atuação no mandato 2019-2022. Os temas foram decididos considerando sua transversalidade e o interesse institucional da Confederação, por sua relevância política ou repercussões econômicas.

Essa agenda considera a missão da CNseg e o contexto político e econômico do País, que lida com a perspectiva de reformas estruturais e privatizações, inflação abaixo da meta e juros básicos reduzidos, sem contar a reforma tributária, o baixo crescimento econômico, o desemprego elevado e o cenário externo. A nova agenda regulatória da Susep também foi considerada para a confecção do documento, bem como o conjunto de projetos da ANS no plano regulatório e seus desdobramentos.

TEMAS ESTRATÉGICOS

Reforma tributária	SRO – Sistema de Registro Eletrônico	Capital e solvência	Reforço da atuação institucional da CNseg (estrutura, posicionamento, clareza de papéis, outros)
Coibir exercício irregular da atividade seguradora	Resseguros (Consulta Pública Susep nº 6)	LGDP – Lei Geral de Proteção de Dados	Patrimônio de afetação
SHF – Seguro Habitacional	Proporcionalidade/ <i>Sandbox</i>	Canais de distribuição	Pautas do Judiciário (PIS e COFINS, custo do processo, juros, correção, outros)
Conscientização da atividade de seguros no Judiciário	Mitigar a judicialização	Novo modelo regulatório (CNSP/Susep/PREVIC)	Regulação do agente de seguros
Educação em Seguros	Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados (Marco Regulatório)	Normas de prevenção à lavagem de dinheiro	PL 29/2017 – Novo marco regulatório de seguros
Pilar de capitalização para a reforma da previdência (apoio CNseg)	Seguros inclusivos	SAT – Seguro de Acidentes de Trabalho	PrevSaúde (apoio CNseg)
Aperfeiçoamento das regras de investimentos	AIR – Análise de Impacto Regulatório	Produtos para pequenas e microempresas (apoio CNseg)	Novo modelo de seguro obrigatório de veículos (DPVAT) (FenSeg com apoio CNseg)

2.3.4 PROGRAMA DE EDUCAÇÃO EM SEGUROS

Parte integrante da agenda estratégica da CNseg, o Programa de Educação em Seguros visa à disseminação da cultura do seguro no País, bem como à divulgação de informações a respeito do setor e dos produtos de seguros a diversos públicos, além do aprimoramento do poder de escolha do consumidor na hora de adquirir um produto de seguro.

Em vigor desde 2016, o Programa contempla projetos como o Glossário do Seguro, cartilhas, estudos, Revista de Seguros, Conjuntura CNseg, Portal da CNseg, presença nas redes sociais, parceria com emissoras de rádio e eventos. A Rádio CNseg e a série de livretos de educação em seguros também são parte desse Programa e receberam o selo ENEF, concedido pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef).

Em 2019, dois novos livretos foram lançados, integrando a já extensa lista de publicações voltadas à disseminação do conhecimento sobre a cultura do seguro, são eles “Prevenção e Combate à Fraude em Seguros” e “Gestão da Inovação e Inovação Estratégica”. Ambos estão disponíveis no link cnseg.org.br/publicacoes/livretos-de-educacao-em-seguros.html.



2.3.5 PUBLICAÇÕES

Foram editadas 46 publicações para leitura online ao longo de 2019. Todas estão disponíveis em cnseg.org.br/publicacoes.

Dentre as publicações, destaca-se a Conjuntura CNseg, que começou a circular em 2018, com periodicidade mensal, a fim de ser a principal referência de análise do desempenho dos segmentos de Seguros de Danos e Responsabilidades, Coberturas de Pessoas, Saúde Suplementar e Capitalização, a partir de estudos sobre aspectos econômicos, políticos e sociais que possam, direta ou indiretamente, impactar o mercado segurador. Ao fim de cada trimestre, a publicação reúne destaques dos segmentos, projeções de arrecadação e informativos estatísticos, jurídicos e regulatórios, além de produção acadêmica sobre o setor.



2.3.6 CNSEG NA MÍDIA

Em 2019, foi lançado o novo Portal da CNseg, mais atraente e intuitivo. Foram publicadas 495 notícias ao longo do ano, que atingiram mais de 233 mil usuários.

Com relação às mídias sociais, a Confederação está presente no YouTube, Facebook e LinkedIn. Essa presença nas redes possibilitou, entre outras coisas, a realização de entrevistas ao vivo com especialistas para tratar de temas relacionados ao mercado e esclarecer dúvidas de consumidores em tempo real ao longo da 6ª Semana Nacional de Educação Financeira.

A Rádio CNseg produziu e distribuiu 219 matérias sobre assuntos de interesse da Confederação e, graças a parcerias com emissoras de rádio, conseguiu atingir 2.044 rádios de 1.417 municípios brasileiros.

O ano ainda foi marcado pela frequência com que a entidade apareceu em diversos veículos de comunicação, sendo consolidada como referência para a consulta de informações e dados qualificados sobre o setor. O presidente da CNseg, Marcio Coriolano, assinou quatro artigos publicados em jornais de circulação nacional ao longo do ano.



2.3.7 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A agenda de diversidade em 2019 se baseou em um trabalho de disseminação e promoção do diálogo sobre o tema. O Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão da Comissão de Recursos Humanos da CNseg lançou, em 2019, o Dia da Diversidade e Inclusão no Setor de Seguros, que passará a ser celebrado todo dia 25 de setembro.

O GT também promoveu uma pesquisa com 21 associadas, na qual 71% das participantes afirmaram ter políticas de diversidade. A ampliação dos debates sobre o tema ao longo dos últimos anos destacou um aumento na representatividade de minorias no quadro de funcionários das empresas entre 2018 e 2019:



GRUPO	2018	2019
LGBTQI+	5,5%	7,5%
Mulheres	57,2%	57,5%
Negros	7,6%	9%
PCD	3,1%	3,3%
60+ anos	0,8%	1%

2.4 EVENTOS 2019

2.4.1 8º ENCONTRO DE RESSEGURO



Realizada em abril, a 8ª edição do Encontro de Resseguro reuniu 750 participantes no Rio de Janeiro. Fizeram parte dos debates temas como impacto regulatório, questões ambientais, oportunidades, desafios para o mercado ressegurador, diversidade e efeitos da Lei Geral de Proteção de Dados no setor.

2.4.2 COLÓQUIOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SEGUROS



Em junho de 2019, foi inaugurado um novo ciclo dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, que tem como objetivo servir de fórum de aproximação entre os Procons de todo o Brasil e o setor. O segundo ciclo dos Colóquios teve início em Cuiabá, abrangendo toda a região Centro-Oeste, com a presença de mais de 100 participantes, sendo 50 representantes de 22 Procons da região e representantes de seguradoras e redes varejistas.

Ao longo do evento, foram apresentados diferentes produtos de seguro, como Assistência Financeira, Seguro de Acidentes Pessoais, Seguro de Vida, Seguro Prestamista, Seguro Habitacional, Seguro Residencial, Seguro de Condomínio, Seguro de Garantia Estendida e Seguro de Automóveis. Os Procons também tiveram a oportunidade de apresentar as principais demandas e reclamações dos consumidores da região e de indicar como as empresas podem evoluir no atendimento ao cliente.

2.4.3 WORKSHOP DE SEGURO DE IMPACTO



Metodologia da Organização Internacional do Trabalho (OIT) que compreende o seguro como um mecanismo de proteção social, o *workshop* realizado em junho teve como objetivo tratar de seguros inclusivos voltados para a população de baixa renda ou ainda sem experiência com o produto.

O curso contou com a facilitação de uma consultora da OIT e com sessões de discussão sobre casos práticos, coordenadas por um executivo de uma seguradora sul-africana com atuação focada em seguros inclusivos e por executivos de seguradoras brasileiras com

projetos inovadores para desenvolvimento de produtos e oferta de serviços.

O *workshop* teve como objetivo explorar diretrizes e estratégias que possibilitem a construção de uma cadeia de valor mais consciente por parte das seguradoras, a fim de beneficiar os consumidores e fortalecer a sustentabilidade das operações no longo prazo. Entre os diversos assuntos, foram abordados design de produtos, marketing e educação em seguros, gestão de sinistros e negócios responsáveis e centrados no cliente.

2.4.4 9ª CONSEGURO

A 9ª Conseguro, realizada em setembro, em Brasília, com 718 participantes, teve como tema central As Novas Fronteiras do Desenvolvimento. O evento, que é considerado o maior do mercado segurador, colabora para a disseminação de informações e conhecimento sobre o setor.

Paralelamente ao evento, foi realizada a **1ª Conferência de Sustentabilidade e Diversidade**, que tratou sobre a necessidade de se acelerar as políticas de inclusão por gênero, raça e orientação sexual no mercado segurador e sobre a exposição aos riscos ambientais, além do **13º Seminário de Controles Internos & Compliance, Auditoria e Gestão de Riscos**, que abordou como profissionais de auditoria interna discutem os desafios da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados e Análise de Riscos e como o setor encara o desafio de se tornar mais eficiente no que diz respeito à política de *compliance* e controles internos.



SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-1, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Esta é a quinta edição do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros, produzido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), com informações referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Este relatório é elaborado de acordo com as diretrizes internacionais do *Global Reporting Initiative* (GRI), na opção “Essencial” da GRI Standards, o que favorece a organização do conteúdo e a comparação dos indicadores do setor com os indicadores das empresas participantes.

O documento contém informações institucionais relevantes, bem como detalhes da atuação da Confederação em relação à sustentabilidade no setor, além dos principais acontecimentos e iniciativas relacionadas às quatro Federações que compõem a CNseg.

Nele também constam indicadores de desempenho ASG (ambiental, social e de governança) registrados pelas empresas atuantes no mercado brasileiro de seguros. Os indicadores estão relacionados a compromissos internacionais com o desenvolvimento sustentável, como os Princípios de Sustentabilidade em Seguros (PSI), a Força-Tarefa sobre as Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD, na sigla em inglês) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Nem todos os indicadores foram respondidos por todas as participantes, por isso, a representatividade de cada indicador está indicada em percentual relativamente à arrecadação total do mercado.

Demais edições, informações adicionais e esclarecimentos sobre este Relatório e os indicadores GRI reportados podem ser obtidos nos seguintes canais: cnsseg.org.br ou surec@cnsseg.org.br

3.1 SEGURADORAS PARTICIPANTES

Participaram deste Relatório 32 seguradoras, que correspondem a 81,8% do mercado representado pela CNseg. Nos indicadores em que a participação foi inferior ao total, indica-se o percentual de arrecadação representado naquele indicador.

01. Allianz Seguros
02. American Life Companhia de Seguros
03. Argo Seguros
04. Bradesco Seguros
05. Brasilcap Capitalização
06. Brasilprev Seguros e Previdência
07. Brasilseg Companhia de Seguros
08. Caixa Seguradora
09. Capemisa Seguradora Vida e Previdência
10. Chubb do Brasil Seguros
11. COMPREV Vida e Previdência
12. GBOEX – Previdência e Seguro de Pessoas
13. Generali Brasil Seguros
14. HDI Seguros Brasil
15. Icatu Seguros
16. Itaú Seguros
17. Liberty Seguros
18. MAPFRE
19. Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
20. MAG Seguros
21. Porto Seguro
22. Prudential do Brasil
23. Sancor Seguros
24. Seguradora Líder DPVAT
25. Seguros Sura
26. Sampo Seguros
27. SulAmérica Companhia Nacional de Seguros
28. Swiss Re Corporate Solutions Brasil
29. Tokio Marine Seguradora
30. Unimed Seguradora
31. Zurich Seguros
32. Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência

3.2 PERFIL DAS PARTICIPANTES

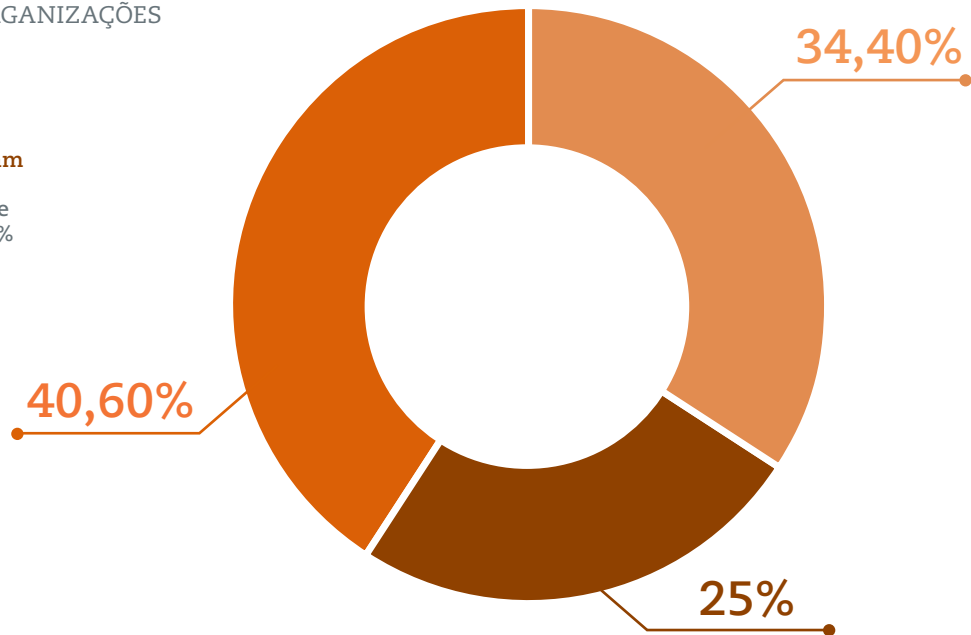
GRI 102-1, 102-3, 102-4
(PSI 1.1.A) (4.1.B.C)

A maioria das participantes deste Relatório têm origem no Brasil, com sede localizada em São Paulo. A maioria das filiais se concentram na Região Sudeste.

ORIGEM DAS ORGANIZAÇÕES

- Nacionais
- Estrangeiras
- Não responderam

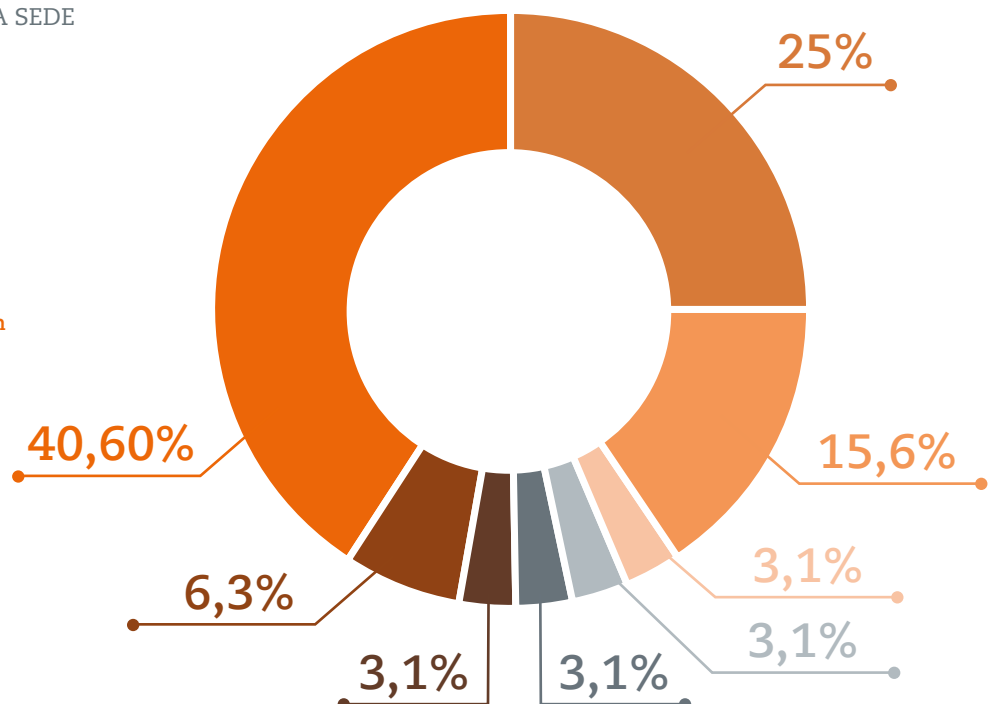
Representatividade do indicador: 69,3%



LOCALIZAÇÃO DA SEDE

- SP
- RJ
- PR
- MG
- RS
- DF
- Europa
- Não responderam

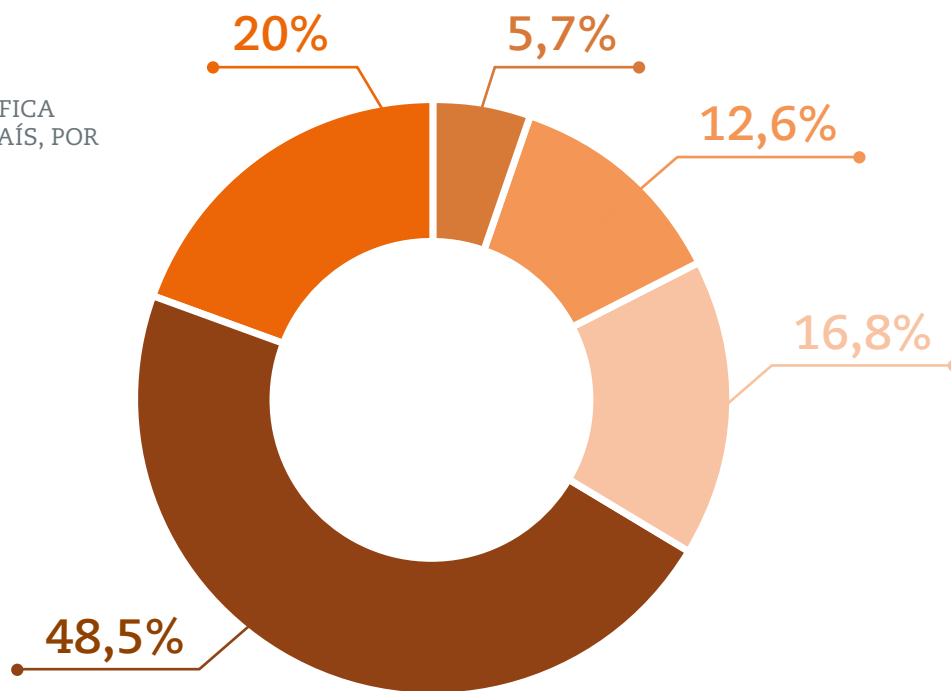
Representatividade do indicador: 69,3%



DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA
(TOTAL DE FILIAIS NO PAÍS, POR
REGIÃO)

- Norte
- Nordeste
- Centro-Oeste
- Sudeste
- Sul

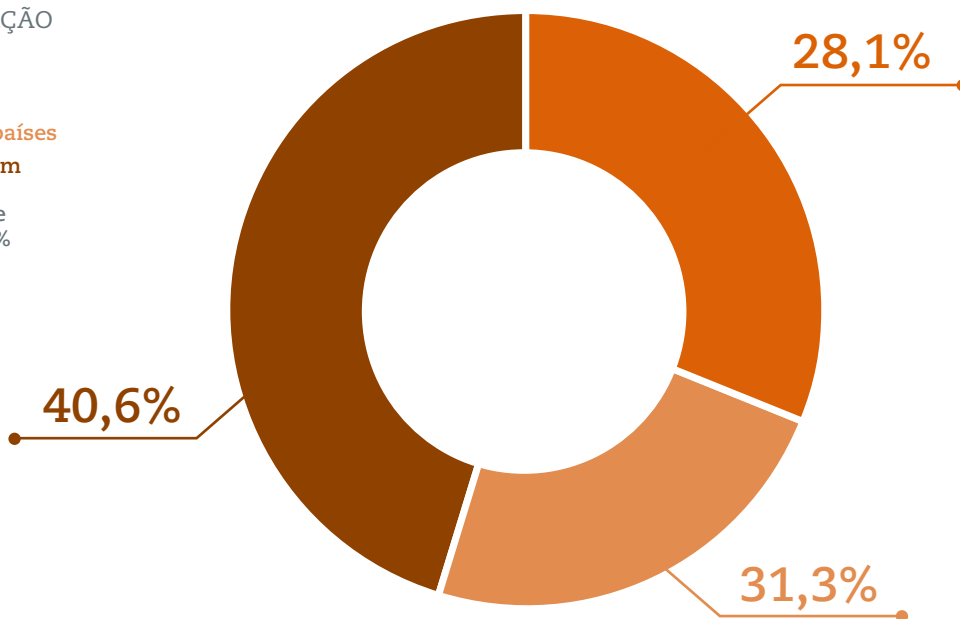
Representatividade
do indicador: 69,3%



PAÍSES DE ATUAÇÃO

- Somente Brasil
- Brasil + outros países
- Não responderam

Representatividade
do indicador: 69,3%



3.3 MATRIZ DE MATERIALIDADE GRI 102-15, 102-47

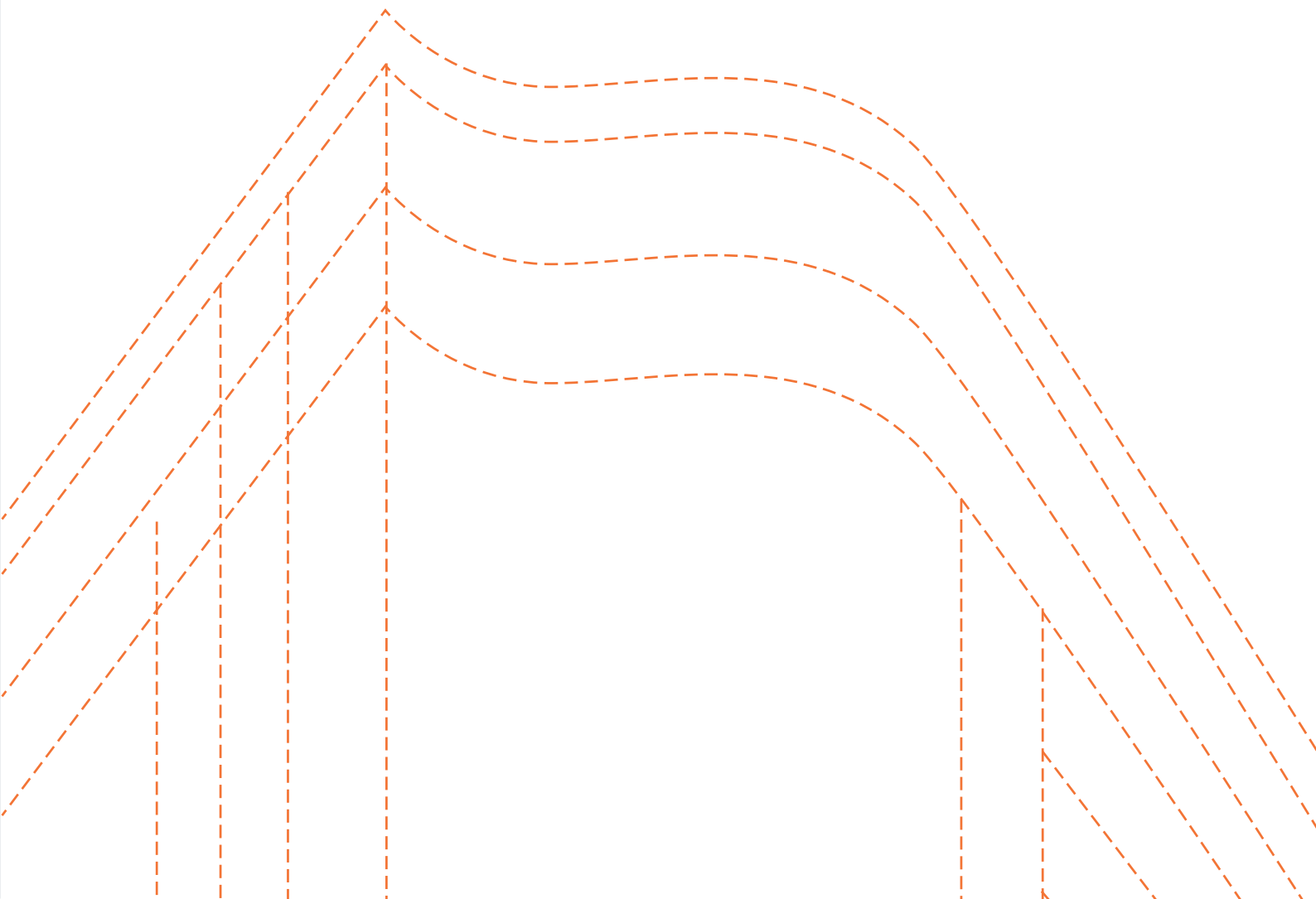
A matriz de materialidade do mercado de seguros contempla os aspectos ASG mais relevantes para o setor, identificados a partir de um processo colaborativo com os principais públicos estratégicos.

Elaborada em 2015, a matriz foi revista em 2018 por meio de uma pesquisa online com *stakeholders* externos, como profissionais do mercado de seguros, fornecedores, corretores, reguladores, clientes, entre outros. As questões levantadas focaram a relevância dos aspectos ASG e em sua aplicação prática pelo setor de seguros. Os resultados mostram, entre outras coisas:

- O engajamento e discussão dos aspectos ASG pela alta liderança são considerados relevantes, independentemente do ramo de atuação da instituição, embora a maioria dos *stakeholders* consultados tenham indicado que a prática ainda está em nível intermediário.
- É muito relevante o estabelecimento de processos para identificar as questões ASG e estar ciente das possíveis consequências na subscrição de riscos, independentemente do segmento de atuação. Embora exista a consciência da importância da implementação desses processos, as percepções quanto às práticas ainda são consideradas incipientes ou intermediárias, o que demonstra que as instituições ainda estão na jornada de implementação e adaptação dessa agenda.
- A integração dos aspectos ASG na tomada de decisão de investimentos também é considerada relevante e a prática é percebida como avançada por cerca de 80% dos entrevistados.
- Diversidade, inclusão e processos relacionados a recursos humanos são considerados de alta relevância, embora as práticas ainda sejam vistas como intermediárias.
- O desenvolvimento de produtos e estratégias e o relacionamento com consumidores e fornecedores que englobam os temas ASG são considerados de grande relevância, mesmo que na prática sejam percebidos como incipientes ou intermediários.
- A inovação no desenvolvimento de produtos e na inclusão da população de baixa renda no setor de seguros foi considerada muito importante, embora a percepção quanto às práticas também seja intermediária.
- A educação em seguros é vista como muito relevante, mas apenas 14% dos entrevistados acreditam que as práticas estejam em estágio avançado.
- O desenvolvimento de programas, canais e medidas de prevenção e monitoramento de casos de corrupção e lavagem de dinheiro foi considerado muito relevante por 95% dos consultados e as práticas são percebidas como avançadas por 50% deles.
- A transparência quanto às práticas das companhias relacionadas aos temas ASG é considerada muito relevante por quase todos os entrevistados, mesmo que as práticas ainda sejam vistas como incipientes ou intermediárias pela maioria.

Na consulta, também foi solicitado que as empresas classificassem alguns temas ASG com notas de 1 a 9, sendo 1 para o mais relevante e 9 para o menos relevante para o setor. Os resultados estão a seguir:

TEMA	1 a 3	4 a 6	7 a 9	AVALIAÇÃO
Longevidade	61,79%	14,6%	19,1%	Muito relevante
Educação em seguros	40,45%	35,95%	19,1%	Muito relevante
Segurança cibernética	38,2%	35,96%	28,09%	Muito relevante
Violência urbana	31,46%	40,45%	22,48%	Relevância média
Talentos	26,97%	44,95%	33,71%	Relevância média
Desigualdade social	25,84%	40,45%	38,21%	Relevância média
Clima	33,71%	31,46%	34,83%	Menos relevante
Resíduos	22,47%	25,86%	51,69%	Menos relevante
Diversidade	19,1%	26,97%	52,8%	Menos relevante



3.3.1 COMO AS QUESTÕES ASG PODEM IMPACTAR OS NEGÓCIOS E A SINISTRALIDADE

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	No contexto da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a destinação adequada de resíduos de sinistros deve receber atenção.
Vida e Previdência	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 nesse 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.

Considerando a importância da aplicação das questões ASG no setor de seguros, os indicadores deste Relatório se baseiam, também, nos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), nas Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD) e nos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável no setor de seguros.

3.3.2 PRINCÍPIOS PARA SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS (PSI)

A CNseg é uma instituição apoiadora e fundadora dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), lançados na Rio+20, em 2012. Com isso, a instituição se compromete publicamente a apoiar propósitos de sustentabilidade em seguros e a realizar ao menos uma atividade por ano para fomentar a adoção e implementação dos PSI, seja com pesquisas, treinamentos, eventos, tradução de materiais, seja com outras atividades.

Esquematizados a seguir, os Princípios são diretrizes concebidas pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI) para orientar o setor de seguros global a integrar os aspectos ASG no processo de tomada de decisão e em toda a cadeia de valor, incluindo as relações com os *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.

3.3.3 FORÇA-TAREFA SOBRE AS DIVULGAÇÕES FINANCEIRAS RELACIONADAS AO CLIMA (TCFD)

A fim de reafirmar o compromisso do setor de seguros com os PSI, líderes da CNseg, Susep e da UNEP-FI assinaram a “Declaração do Rio sobre a transparência do risco climático pelo setor de seguros brasileiro”, em 2018, enfatizando o apoio do mercado 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 sobre as Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima do *Financial Stability Board* (FSB).

A TCFD, na sigla em inglês, constitui importante referência para o setor financeiro e de seguros em relação aos riscos climáticos físicos e de transição a que estão expostos. A Força-Tarefa foi criada para desenvolver recomendações efetivas que promovam decisões orientadas dos *stakeholders* sobre investimentos, crédito ou subscrição de risco com base nos conhecimentos sobre a exposição do sistema financeiro aos riscos climáticos.

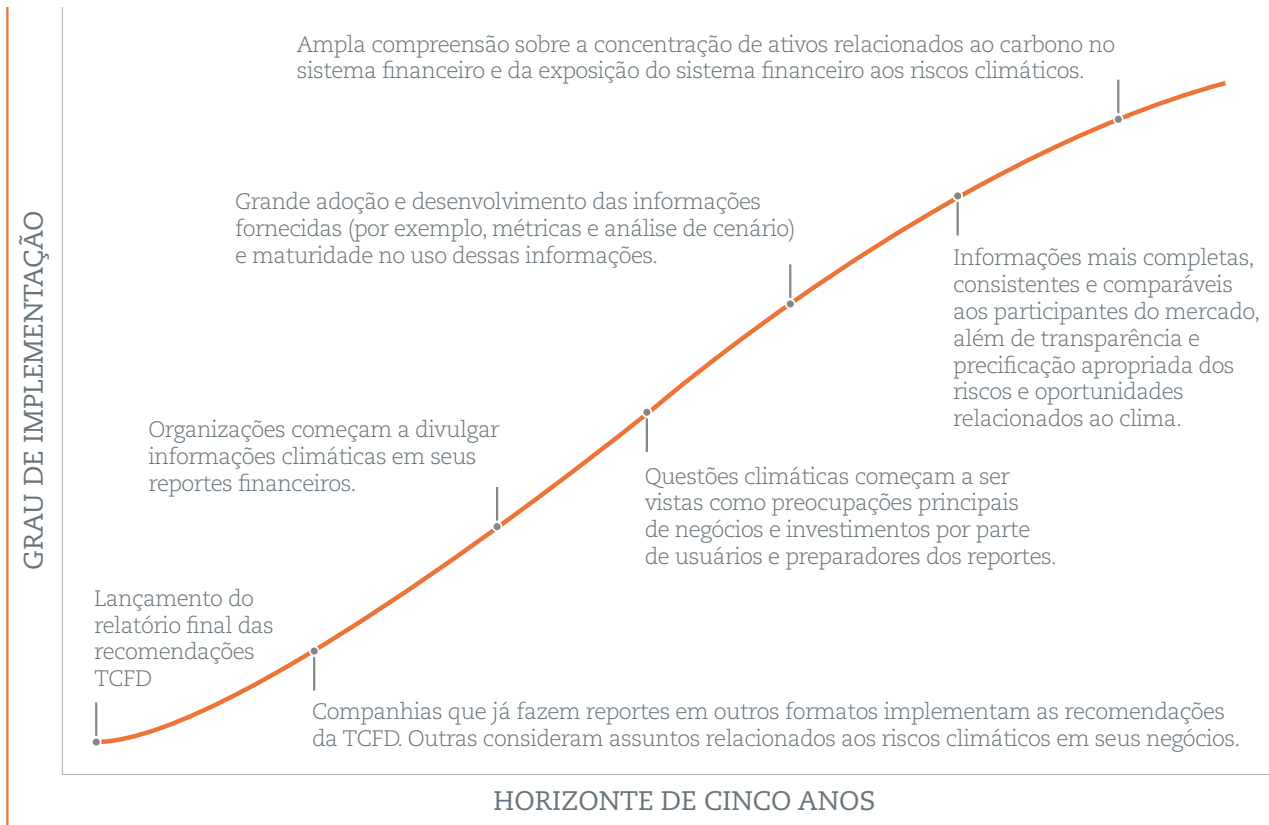
Considerando os desafios enfrentados, a Força-Tarefa propõe divulgações financeiras voluntárias e consistentes a fim de garantir maior transparência na tomada de decisão de seguradoras, financiadores e investidores. As recomendações estão estruturadas em quatro áreas que representam os principais elementos da operação das organizações:



- **Governança:** divulgar a governança da organização sobre riscos e oportunidades relacionados ao clima.
- **Estratégia:** divulgar os reais e potenciais impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima nos negócios, estratégia e planejamento financeiro da organização, considerando a materialidade de tal informação.
- **Gestão de riscos:** divulgar os processos utilizados pela organização para identificar, avaliar e gerenciar riscos climáticos.
- **Métricas e metas:** divulgar as métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerenciar riscos e oportunidades relevantes relacionados ao clima, considerando a materialidade de tal informação.

A TCFD prevê que a implementação das recomendações pode levar cerca de cinco anos e crê que organizações e investidores vão evoluir na compreensão sobre os riscos e oportunidades relacionados ao clima nesse tempo. O possível caminho para isso está descrito na imagem a seguir.

CAMINHO DE IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES ¹



3.3.4 OBJETIVOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

(PSI 1.1.A.C) (PSI 4.1.A.B.C)

Para orientar as políticas nacionais e as atividades de cooperação internacional até 2030, em substituição e atualização dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), a Organização das Nações Unidas (ONU) definiu 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), subdivididos em 169 metas.

Essa agenda de desenvolvimento sustentável foi criada para determinar o curso de ação global para acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar de todos, proteger o meio ambiente e enfrentar as mudanças climáticas.

¹ Fonte: Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (June 2017)



Considerando as características do setor de seguros e suas prioridades, os indicadores deste Relatório foram definidos tendo como base determinados ODS, sendo eles:



Objetivo 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos;



Objetivo 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades;



Objetivo 5: Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;



Objetivo 13: Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos²;



Objetivo 11: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;



Objetivo 9: Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;



Objetivo 4: Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos.

² Reconhecendo que a Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima [UNFCCC] é o fórum internacional intergovernamental primário para negociar a resposta global à mudança do clima.

Entre as seguradoras participantes, afirmam fazer um mapeamento dos ODS em seus negócios.

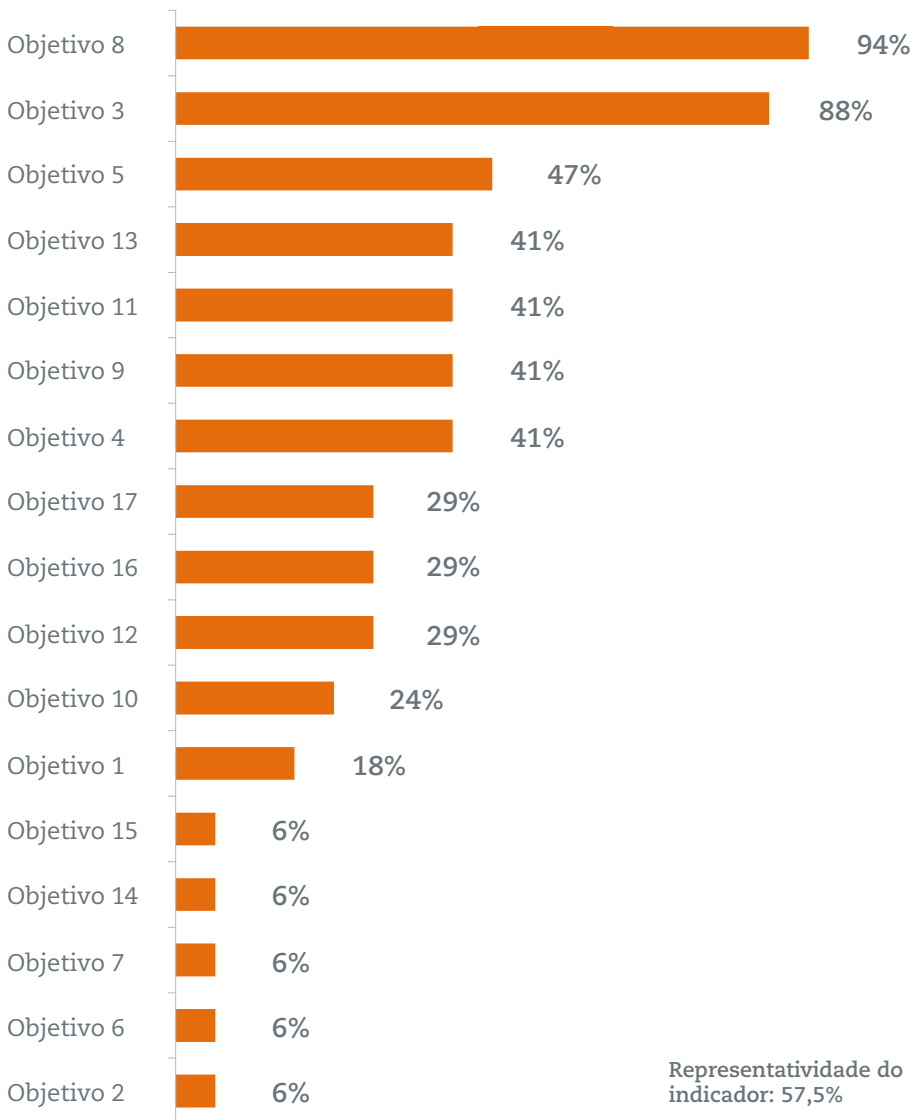
57,9%



Representatividade do indicador: 66,3%

A fim de ser definida uma matriz de materialidade dos objetivos para o desenvolvimento sustentável para o setor de seguros, as empresas foram questionadas sobre quais são os temas mais relevantes para o mercado e quais ODS mais se relacionam com seus respectivos negócios. As companhias participantes indicaram a seguinte ordem de prioridade:

MATRIZ DE MATERIALIDADE DOS ODS PARA O SETOR SEGURADOR



O SETOR DE SEGUROS

(GRI 201-2, Setorial)

O setor segurador brasileiro é líder em arrecadação de prêmios na América Latina e ocupa a 16ª posição no ranking mundial. Para garantir os riscos que assume, o setor acumula ativos que equivalem a 25% da dívida pública brasileira, sendo um dos maiores investidores institucionais do País.

O setor encerrou 2019 com uma arrecadação total de R\$ 488,5 bilhões, o que significa um crescimento de 9,8% em relação a 2018. A receita anual de prêmios do setor representa cerca de 6,7% do PIB nacional, se considerada a participação da saúde suplementar. Sem a participação da saúde suplementar, esse índice é de 3,8%. Os ativos totalizaram R\$ 1,45 trilhão, um aumento de 11,5% em relação ao ano de 2018.

Foram pagos mais de R\$ 317,36 bilhões em benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas ao longo de 2019. Assim, o setor mostra sua importante contribuição de desonerar o orçamento do Estado, sobretudo pela oferta e manutenção de produtos com coberturas assistenciais complementares, como planos de saúde privados e os planos de previdência complementar aberta.

BENEFÍCIOS, INDENIZAÇÕES, RESGATES, SORTEIOS E DESPESAS MÉDICAS E ODONTOLÓGICAS

O montante pago à sociedade serviu, entre outras coisas, para a reposição de perdas financeiras, a retomada de negócios e a estabilidade das famílias

SEGUROS DE DANOS	R\$ 38,04 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (acumulação) ³	R\$ 70,9 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (planos de risco)	R\$ 10 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (benefícios de planos tradicionais de risco)	R\$ 2 bilhões
SAÚDE SUPLEMENTAR	R\$ 176,42 bilhões
CAPITALIZAÇÃO	R\$ 20 bilhões
Total	R\$ 317,36 bilhões

³ Resgates (pgbl + vgbl + trad. acm + fapi)

O setor de seguros tem importante papel na economia e na sociedade brasileira, pois contribui significativamente para o desenvolvimento da infraestrutura, geração de emprego e renda e para a acumulação de poupança. O mercado é composto por 122 seguradoras, 15 empresas de capitalização, 986 operadoras de saúde suplementar, 143 empresas de resseguro, 15 entidades abertas de previdência complementar e 94 mil corretores de seguros, o que gera cerca de 160 mil empregos diretos.



Cerca de **47** milhões de beneficiários de assistência médica (ANS)



Mais de **25** milhões de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos (ANS)



Mais de **17** milhões de veículos segurados (FenSeg)



Mais de **9** milhões de residências seguradas (FenSeg)



25 milhões de pessoas físicas e jurídicas com títulos de capitalização (FenaCap)

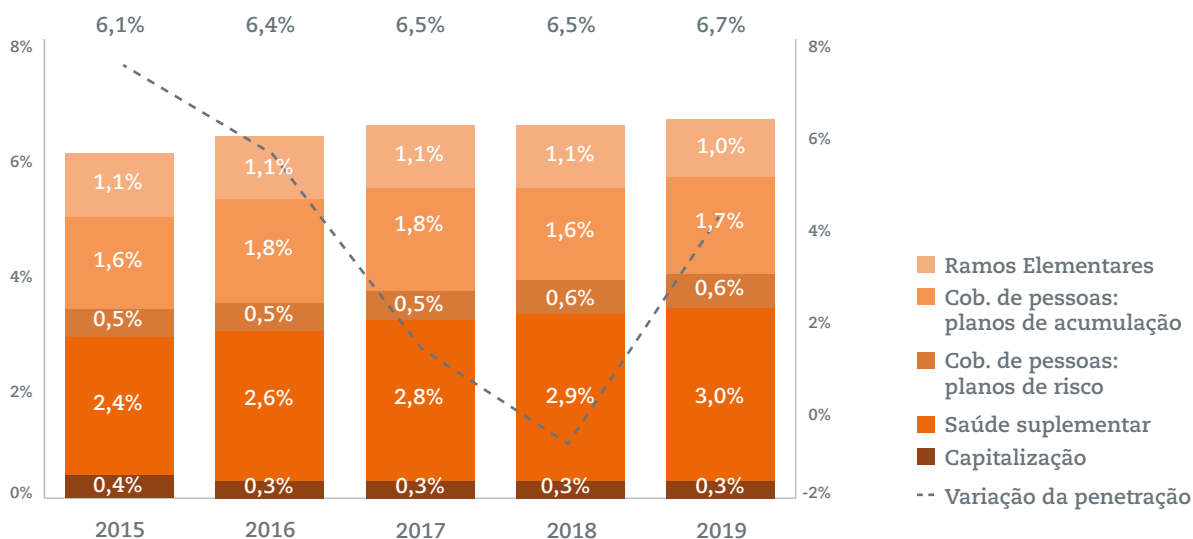


12 milhões de planos de previdência coletivos e individuais (FenaPrevi)

4.1 PRINCIPAIS NÚMEROS

PENETRAÇÃO DA ARRECADAÇÃO NO PIB NOMINAL - HISTÓRICO ANUAL⁴

Em porcentagem % de variação

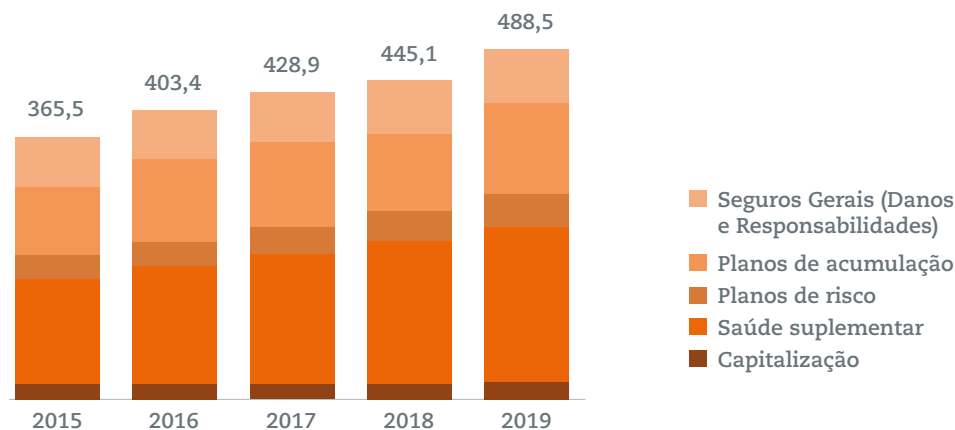


Variação da penetração

Ano	2015	2016	2017	2018	2019
Variação da penetração	7,4%	5,6%	1,3%	-0,8%	4,2%

Arrecadação por segmento (em R\$ bilhões – valores nominais)¹

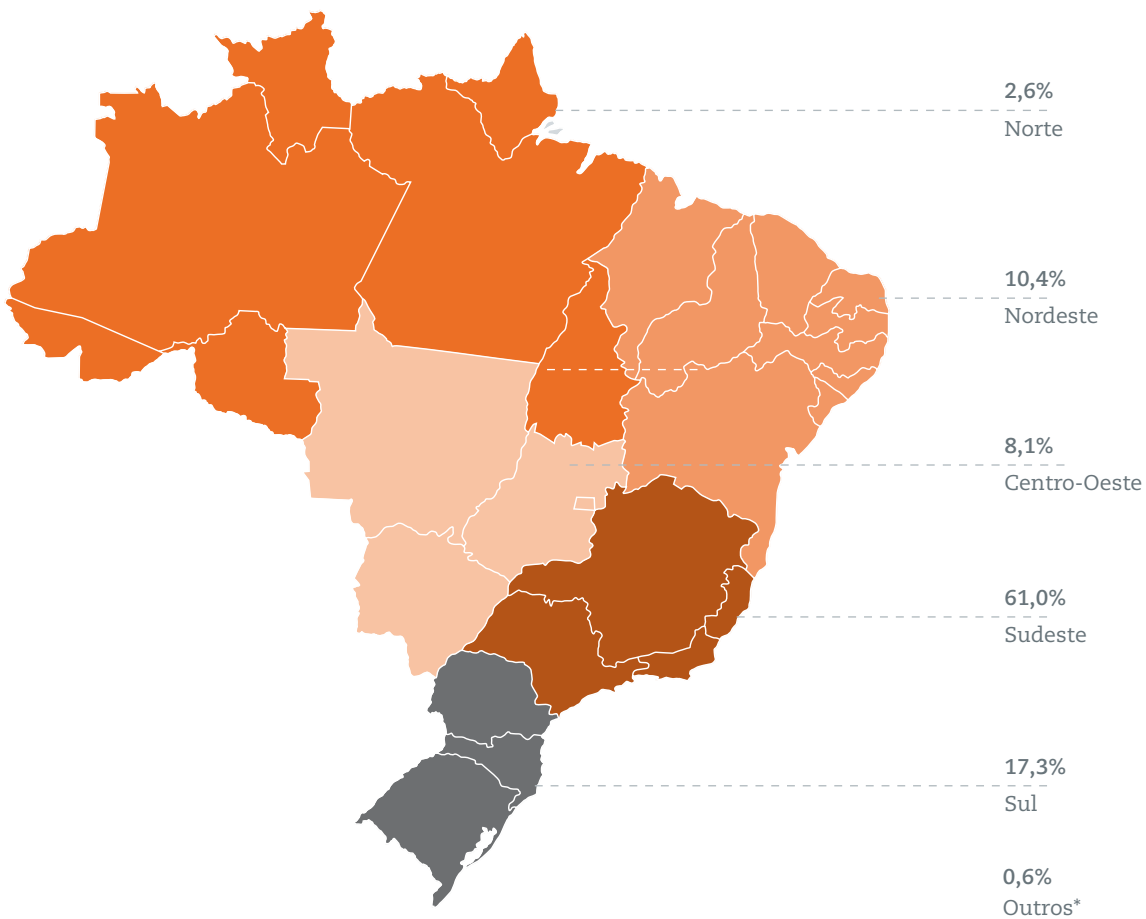
	2015	2016	2017	2018	2019
Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)	68,8	69,6	70,8	74,8	76,0
Planos de acumulação	96,0	114,7	117,7	108,1	126,4
Planos de risco	32,7	34,1	37,9	41,4	46,0
Saúde Suplementar	146,4	164,1	181,7	199,5	216,2
Capitalização	21,5	21,1	20,8	21,0	23,9
Total	365,4	403,5	428,9	444,8	488,5



⁴ Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)

Arrecadação total (variação %)	2015	2016	2017	2018	2019
Variação nominal (%) em relação ao ano anterior	11,48%	10,47%	6,25%	3,74%	9,75%
Inflação (%) IPCA	10,67%	6,9%	2,95%	3,75%	4,31%
Variação real (%) em relação ao ano anterior	2,24%	1,59%	2,71%	0,07%	5,4%

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA ARRECADAÇÃO EM 2019 (SEM SAÚDE SUPLEMENTAR)⁵



*Os valores não catalogados em regiões geográficas estão representados pelo grupo "Outros", pois não apresentam números significativos.

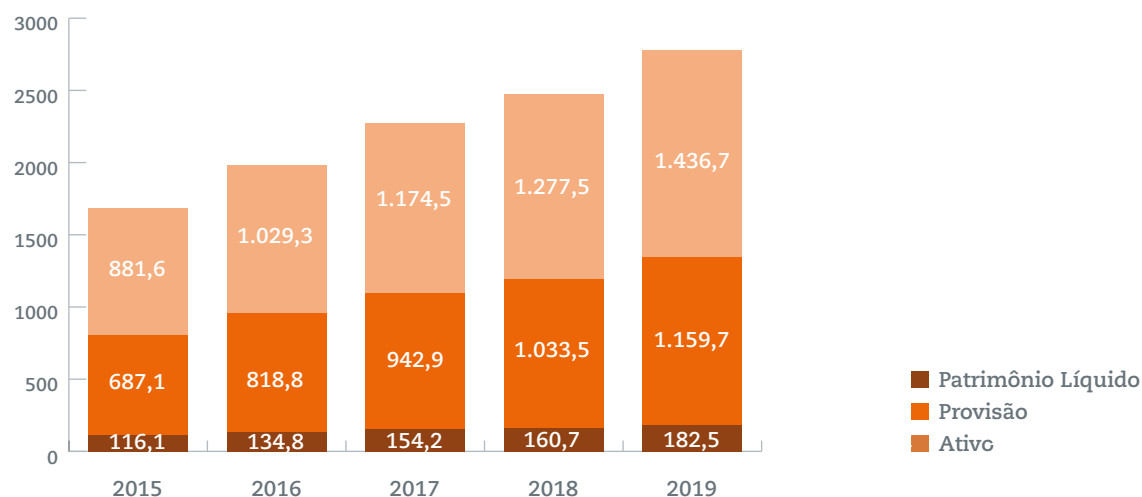
⁵ Fonte: SES (Susep)

TRIBUTAÇÃO PAGA PELO SETOR

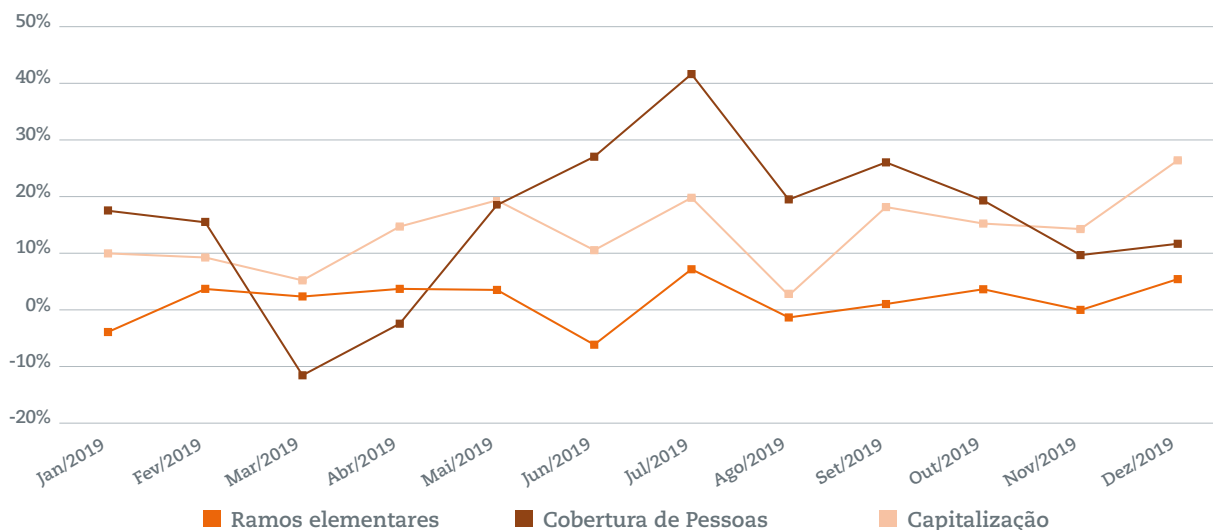
Tributação paga pelo setor (em R\$ bilhões e % de variação – valores nominais)					
	2015	2016	2017	2018	2019
Despesa em tributo	4.7	4.66	4.54	4.92	5.10
Contribuição social	4.26	5.58	5.66	5.84	4.48
Imposto de renda	6.79	7.02	6.94	7.16	7.51
TOTAL	15.75	17.26	17.14	17.92	17.09
Variação em relação ao ano anterior	11.73%	9.60%	0,68%	4.52%	4,6%

OUTROS INDICADORES⁶

Em R\$ bilhões e % de variação – valores nominais

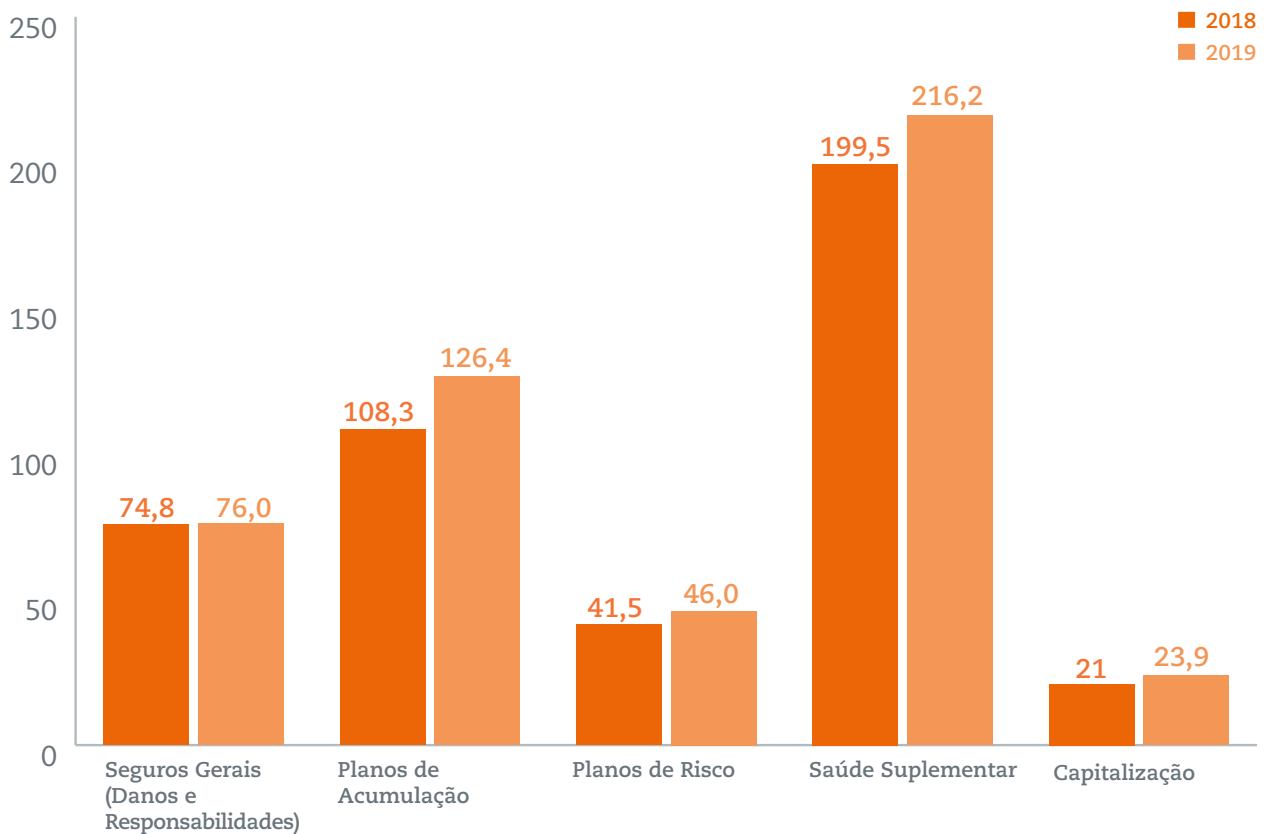
ARRECADADAÇÃO DO SETOR SEGURADOR
(SEM SAÚDE SUPLEMENTAR) EM 2019, POR SEGMENTO⁷

Variação 2018 x 2019 (%)

⁶ Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)⁷ Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)

4.2 DESEMPENHO POR SEGMENTO⁸

Variação por segmento, em %			
	2018 (em R\$ bilhões)	2019 (em R\$ bilhões)	Variação %
Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)	74,8	76,0	1,60%
Coberturas de Pessoas: Planos de Acumulação	108,1	126,4	16,95%
Coberturas de Pessoas: Planos de Risco	41,4	46,0	11,09%
Saúde Suplementar	199,5	216,2	8,37%
Capitalização	21,0	23,9	13,81%



⁸ Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)

4.2.1 SEGUROS GERAIS

O segmento de Seguros Gerais (seguros de danos e responsabilidades) é formado por 13 grupos que contemplam cerca de 90 ramos de seguros, como automóvel, patrimonial, transportes, rural, responsabilidade civil, entre outros. Em 2019, a arrecadação do setor foi de R\$ 76 bilhões, número 1,6% maior do que o do ano anterior.

O seguro de automóvel, com mais de 17 milhões de itens segurados, tem o maior peso na arrecadação do segmento, sendo responsável por 47% dos prêmios. Outros ramos que tiveram participação expressiva na arrecadação do segmento foram patrimonial (17%), rural (7%), crédito e garantia (5,9%) e habitacional (5,5%).

	2018	2019	Varição %
Automóvel	47,9%	47,4%	0,5%
Patrimonial	16,0%	17,5%	10,9%
Rural	6,1%	7,0%	15,6%
Crédito e Garantia	5,7%	5,9%	6,6%
Habitacional	5,0%	5,5%	12,5%
Transportes	4,2%	4,4%	7,0%
Garantia Estendida	4,0%	4,3%	7,5%
DPVAT	6,3%	2,8%	-54,9%
Responsabilidade Civil	2,4%	2,8%	19,0%
Marítimos e Aeronáuticos	1,0%	1,1%	15,2%
Outros	1,5%	1,3%	-9,4%

Por conta de sua expressividade na arrecadação do segmento, o seguro de automóvel esteve na lista de prioridades da Federação Nacional de Seguros Gerais no ano, com incentivos à alteração e à modernização de normativos de produtos para torná-los mais adequados ao consumidor. A Federação também envidou esforços no combate à comercialização irregular de seguros, que, em relação ao ramo auto é chamada de proteção veicular, atividade que não é regulamentada e fiscalizada pelas autoridades públicas e que, pela falta de segurança, pode causar prejuízos aos consumidores.

Os ramos de garantia para obras públicas e riscos de engenharia também foram considerados como prioridades devido à nova Lei de Licitações (Projeto de Lei nº 1.292/95), o que estimulou a FenSeg a estudar sugestões para atendimento aos pleitos do mercado segurador e dos segurados.

O seguro rural também se manteve em

destaque, já que, segundo dados do Ministério da Agricultura, o Programa de Subvenção ao Prêmio do Seguro Rural (PSR) em 2019 somou R\$ 440 milhões, valor 19% maior se comparado ao de 2018.

A Federação também olha com interesse o desempenho dos seguros para riscos cibernéticos, que tem potencial de crescimento devido ao aumento de ataques de *hackers* e de invasão de sistemas e à entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A agenda do segmento deve ainda considerar a crise causada pela pandemia da COVID-19 na economia e no desenvolvimento do País. Mesmo que muitas consequências desta crise ainda sejam estimadas, já é possível prever os efeitos a curto e médio prazos, como aumento nos pedidos de cancelamento de contratos, queda na arrecadação de prêmios, aumento da inadimplência, dentre outros desafios a serem enfrentados ao longo de 2020 e no próximo ano.

4.2.2 COBERTURAS DE PESSOAS E PREVIDÊNCIA

O segmento compreende os planos de coberturas de riscos (seguros de vida, de acidentes pessoais, de viagem, educacional, entre outros) e os planos de acumulação (planos abertos de caráter previdenciário, com cobertura por sobrevivência). Em 2019, o segmento teve o crescimento mais expressivo na arrecadação, R\$ 126,4 bilhões, no caso dos planos de acumulação, e R\$ 46 bilhões, no caso dos planos de risco, um crescimento de 16,9% e de 11,1%, respectivamente, com relação ao ano anterior.

Os **planos de risco** de seguros de pessoas e de benefícios de previdência complementar aberta são importantes para a rede privada de proteção social porque visam minimizar as dificuldades enfrentadas por seus titulares e/ou respectivos beneficiários em casos de morte, invalidez, acidente, perda de renda, doença grave, etc.

Os planos coletivos, oferecidos por empresas em forma de benefícios aos colaboradores, ou por sindicatos e associações de classes para adesão de seus associados, foram responsáveis por 69,9% da arrecadação do segmento. Os planos individuais, contratados por pessoa física, representam 24,2% e os planos tradicionais de risco representam 5,9% da arrecadação no ano.

Os **planos de acumulação** tiveram o maior crescimento na acumulação total do mercado e foram responsáveis pela segunda maior fatia na arrecadação, com R\$ 126,4 bilhões. Ao todo, 90,8% da arrecadação do ramo foi de responsabilidade dos produtos da família VGBL; já a família PGBL representou 8,5% na arrecadação e os planos tradicionais de acumulação, 0,7%.

PROPOSTA DA NOVA PREVIDÊNCIA

As atenções do mercado no ano voltaram-se especialmente para a Reforma da Previdência, tendo a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida contribuído ativamente, oferecendo os subsídios necessários para enriquecer o debate. A FenaPrevi, a CNseg e a Abrapp/ICSS patrocinaram uma proposta que foi apresentada ao Governo, baseada em um estudo técnico desenvolvido pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), vinculado à Universidade de São Paulo (USP).

O estudo tem como princípio focar os problemas da Previdência para evitar que sejam necessárias reformas adicionais e periódicas. Isso se justifica, segundo a FenaPrevi, porque o atual sistema de Previdência Social, por ser centrado unicamente no regime de repartição, demanda reformas periódicas, necessárias para acompanhar a dinâmica demográfica do País.

Mesmo não tendo sido adotada pela Emenda Constitucional nº 103/2019, a entidade entende que a proposta ainda poderá contribuir para futuros debates. A proposta da Nova Previdência única contempla apenas os nascidos a partir de 2005, sem distinção entre trabalhadores da iniciativa privada, autônomos, servidores públicos e militares.

Tendo como premissa a lógica da justiça social e com o objetivo de atender prioritariamente a base da pirâmide social, a proposta se sustenta em quatro pilares:

1º PILAR

Garantia de uma renda básica de R\$ 550, corrigidos anualmente, a todo cidadão aposentado no âmbito da Nova Previdência e aos deficientes nascidos a partir de 2005. Não há contribuições de empresas e indivíduos, sendo o pagamento do benefício de responsabilidade do Tesouro Nacional.

2º PILAR

Universal, de filiação obrigatória e contributivo, funciona em regime de repartição, e é equivalente ao atual Regime Geral de Previdência Social (RGPS), com algumas melhorias.

3º PILAR

Contributivo e com regime de capitalização, de caráter individual. De filiação obrigatória apenas para os trabalhadores com remuneração mensal igual ou superior a R\$ 2.200,00 (corrigidos anualmente) e facultativa aos demais.

4º PILAR

Contributivo, de filiação facultativa, complementar e individual, destinado à constituição de uma renda complementar adicional. Continuará sendo operado sob o regime atualmente previsto no artigo 202 da Constituição Federal.

A FenaPrevi mantém a discussão sobre a Nova Previdência em sua agenda por considerar os ganhos sociais, políticos e econômicos decorrentes de uma reforma estrutural. A entidade entende que, entre os impactos positivos, destacam-se a formação de poupança de longo prazo, a diminuição das incertezas por parte de potenciais investidores, nacionais e internacionais, reduzindo o risco de crédito do País, e a garantia da manutenção da proteção previdenciária ao longo do tempo.

4.2.3 SAÚDE SUPLEMENTAR

Com um aumento de 8,4% na arrecadação em 2019 com relação ao ano anterior, o segmento de saúde suplementar foi responsável pela maior parte da arrecadação do mercado em 2019, com um total de R\$ 216,2 bilhões, o equivalente a 3,0% do PIB. Os planos médico-hospitalares têm a maior representatividade na carteira do segmento.

A estratégia que marcou a Federação Nacional de Saúde Suplementar em 2019 foi a de amplificar o alcance das mensagens de interesse das operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde e promover maior debate das questões relativas à saúde suplementar perante a opinião pública. A entidade representa 19 empresas que dão cobertura de saúde para 28 milhões de brasileiros.

Essa agenda de propostas, voltadas a promover mais acesso à saúde suplementar a mais pessoas no País, foi sistematizada e lançada à discussão da sociedade na publicação “Mais Saúde – Uma nova saúde suplementar para mais brasileiros”. A entidade defende aperfeiçoamentos no modelo em vigor há 22 anos, a fim de que se facilite o acesso aos planos e seguros de saúde, por meio de maior segmentação das coberturas, regionalização, novos modelos de franquias e coparticipação, e mais liberdade para a comercialização de planos individuais, além de incentivo à medicina baseada em evidências, combate a fraudes e desperdícios e promoção de valor aos pacientes, na forma de melhores desfechos clínicos e menores custos.

No ciclo 2019-2020, a ANS inaugurou novo fluxo e nova metodologia para recebimento e análise de propostas de atualização da Resolução Normativa nº 439/2018. A agência recebeu 459 propostas de incorporação, 154 das quais foram escolhidas para avaliação. A FenaSaúde, ao lado de outras instituições, deve analisar essas demandas em 2020 para que a nova lista do rol de procedimentos entre em vigor em 2021.

Na área jurídica, a entidade atuou em, pelo menos, oito processos de grande repercussão para o setor. Já na área legislativa, a Federação acompanhou mais de 800 projetos de lei de interesse do setor.

COVID-19

Um dos maiores desafios não previstos para 2020 diz respeito ao novo coronavírus, levando em conta o papel essencial que a saúde suplementar desempenha no enfrentamento da doença, uma vez que os seguros e planos de saúde atendem atualmente um em cada quatro brasileiros.

O setor já prevê alguns desafios à frente, desde a manutenção da sustentabilidade dos sistemas público e privado de saúde no País aos efeitos econômicos causados pela pandemia, seja por conta de picos de demanda do sistema durante o período, seja devido a eventuais cancelamentos de contratos ou até mesmo suspensão do pagamento das mensalidades dos planos privados de assistência à saúde.

Mesmo que ainda não seja possível dimensionar os efeitos da pandemia, já se podem prever algumas mudanças no cenário da saúde no País. Uma dessas questões diz respeito ao redimensionamento das redes de assistência das operadoras de planos e seguros de saúde, com uma regulação adaptada à nova realidade, a fim de permitir o acolhimento de mais pessoas no sistema suplementar.

Também podem-se considerar novas formas de cuidados com a saúde, como uma mudança de perspectiva. Se o atual modelo é focado no tratamento da doença, um novo modelo, focado na prevenção, pode se tornar mais popular. Além disso, já se veem inovações no atendimento médico, como é o caso da telemedicina, que tem se tornado uma alternativa no relacionamento entre médicos e pacientes em casos de isolamento social.

4.2.4 CAPITALIZAÇÃO

O segmento de Capitalização teve uma arrecadação de R\$ 23,9 bilhões em 2019, registrando um crescimento de 13,8% em relação a 2018. Desempenho digno de nota, quando se considera o contexto de um país que passou todo o ano na busca da retomada do crescimento.

A capitalização mostrou a resiliência própria de um negócio que nasceu no auge da crise de 1929. Importante também destacar a relevância do novo marco regulatório, que trouxe mais segurança jurídica e transparência, incorporando ao rol de soluções as modalidades Instrumento de Garantia e Filantropia Premiável.

Instrumento de Garantia é utilizado para garantir o pagamento entre partes de qualquer contrato, como aluguel comercial, aluguel residencial, financiamentos e até uma obra residencial.

Com o produto **Filantropia Premiável**, o consumidor cede o direito de resgate integral da sua reserva para uma instituição filantrópica previamente credenciada e participa de sorteios. O repasse às beneficiárias deve corresponder, no mínimo, a 34% do valor pago pelos clientes.

No ano, o segmento pagou R\$ 18,9 bilhões em resgates, somados os contratos em fim de vigência e os resgates antecipados, além de R\$ 1,2 bilhão pagos em prêmios de sorteio. As reservas técnicas, majoritariamente lastreadas por títulos públicos federais, somaram R\$ 30,8 bilhões, uma expansão de 4,7% em relação ao ano anterior.

Para a Federação Nacional de Capitalização, os produtos de capitalização se diversificaram e hoje constituem um conjunto de soluções de negócios com sorteios que: contribuem para a educação financeira (modalidade Tradicional); funcionam como instrumento de captação de recursos para o Terceiro Setor (Filantropia Premiável); impulsionam outros segmentos econômicos por meio de ações de fidelização e de promoções comerciais com sorteios (modalidade Incentivo); ampliam o acesso do público em geral a produto que valoriza atributo lúdico do sorteio (modalidade Popular) e permitem a viabilização de negócios que exigem adoção de mecanismo auxiliar de garantia (modalidade Instrumento de Garantia).

A FenaCap mantém, ainda, seu trabalho de

interlocução com o órgão regulador e de ampliação do diálogo com a sociedade. Nessa linha, em 2019, foi realizada a campanha “Planos que transformam”, com ações interativas/educativas em locais públicos com grande fluxo de pessoas, no Rio e em São Paulo; abordagem de temas cotidianos em associação à Capitalização, por meio de vídeos e postagens especiais de influenciadores nas redes sociais entre outras iniciativas. A campanha alcançou um público de 7,4 milhões de pessoas, tendo suas mensagens foram exibidas mais de 20 milhões de vezes para usuários dos canais utilizados.

Com o propósito de identificar e discutir oportunidades trazidas pelo novo Marco Regulatório do setor, a entidade promoveu, ainda, a série de eventos “Trilhas FenaCap”, reunindo as empresas associadas e parceiros de negócios. Além disso, a Federação desenvolveu uma série de ações comemorativas pelos 90 anos da Capitalização no Brasil, completados em 2019, entre elas o lançamento de uma edição revista e ampliada do livro “Capitalização – uma história de prosperidade”, de Paulo Amador.

5

SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS

A agenda de sustentabilidade em todo o mundo tem como foco principal a adaptação às mudanças dos padrões climáticos e a compreensão de seus impactos no cotidiano. Dos pontos de vista ambiental, social e financeiro, constata-se o aumento da demanda por um posicionamento ético e responsável das empresas no desenvolvimento de produtos e serviços. Nesse contexto, a sustentabilidade se consolida como um desafio global para empresas, governos e sociedade, cada vez mais atrelado à competitividade e a novas formas de gerenciar os negócios.

A agenda ambiental deve continuar no foco dos grandes debates setoriais em 2020, com perspectivas de ainda mais avanços, especialmente por ser um assunto que internacionalmente já ganhou contornos que vão além da proteção do meio ambiente. Já se fala, por exemplo, sobre o tratamento sustentável dos investimentos de reserva. Além disso, é preciso considerar os efeitos da pandemia do novo coronavírus, entre eles a redução dos níveis de poluição do planeta e da emissão de carbono e outros gases causadores do efeito estufa.

Por conta das medidas de isolamento social impostas em todo o mundo, as emissões de carbono caíram cerca de 17% no começo de abril, de acordo com a revista *Nature Climate Change*. A estimativa é de que o ano de 2020 tenha uma redução média de 4% ou de 7% nas emissões globais de carbono, dependendo do tempo de confinamento, se for até o meio do ano ou até o fim do ano. (<https://www.nature.com/articles/s41558-020-0797-x>)

Essa redução mostra que é possível cumprir acordos de cooperação, como o Acordo de Paris, se os diversos setores da economia repensarem modelos que atualmente contribuem para as altas emissões de carbono - só o fato de terem menos carros circulando nas ruas e menos voos no espaço aéreo contribuiu para que o setor de transportes tivesse uma queda de 43% em sua emissão de carbono.

5.1 COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO

Criada em 2012, no contexto da Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável (Rio+20) e do lançamento dos Princípios de Sustentabilidade em Seguros (PSI), a Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNseg tem entre suas principais atribuições promover a integração das questões 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.

A CSI tem como objetivos estimular a inserção das questões ASG no âmbito das Federações que compõem a CNseg, conscientizar as seguradoras sobre a importância da inserção de conceitos ASG, fomentar a aplicação dos conceitos ASG pelos demais agentes da cadeia de valor do seguro em seus negócios e operações, participar de fóruns que discutam temas relacionados ao desenvolvimento sustentável, promover a aproximação e o diálogo entre o mercado e os órgãos reguladores acerca das ações das empresas reguladas quanto à inserção dos conceitos ASG em suas operações e publicar anualmente o Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros.

Em 2019, o planejamento estratégico da CSI enfocou o planejamento e execução de ações decorrentes da Declaração do Rio sobre a transparência do risco climático pelo setor de seguros, consolidando apoio do mercado aos objetivos do Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas e o compromisso de promoção do diálogo sobre formas práticas e efetivas de atender às recomendações da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD) do *Financial Stability Board*.

Um dos maiores destaques dentre as ações promovidas pela Comissão em 2019 foi a realização, em outubro, da Mesa-Redonda Regional da Iniciativa Financeira do

Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI) na América Latina, realizada no Brasil, na qual a CNseg garantiu um espaço para discussões focadas no papel do seguro.

Na agenda dedicada aos seguros, estiveram em debate a integração de aspectos ASG na subscrição de Seguros de Danos e Responsabilidades, o desenvolvimento sustentável dos segmentos de Vida e Saúde e as recomendações da Força-Tarefa para Divulgação de Informações Financeiras Relacionadas a Riscos Climáticos (TCFD).

Na ocasião, também houve o lançamento do Guia de Proteção dos Patrimônios da Humanidade pelo Setor de Seguros, elaborado pela Iniciativa dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) em parceria com o WWF e a Unesco. A CNseg e diversas seguradoras associadas aderiram à Declaração de Proteção dos Patrimônios da Humanidade.

Outra conquista foi a participação da Susep nos debates sobre as questões ASG nas operações das empresas. O setor já tem feito avanços significativos na agenda internacional, com adesões voluntárias por parte das empresas aos PSI. A presença do regulador nessa reflexão conjunta sobre a incorporação de diretrizes de sustentabilidade sinaliza um diálogo que prestigia a trajetória já percorrida pelo engajamento voluntário do mercado.

A Comissão também se propôs a engajar os diferentes públicos de interesse, como o órgão regulador, as Comissões Técnicas da CNseg e das Federações, além de fortalecer a vertente de inovação como vetor para a sustentabilidade e prospectar parceria com instituições de interesse do setor de seguros.

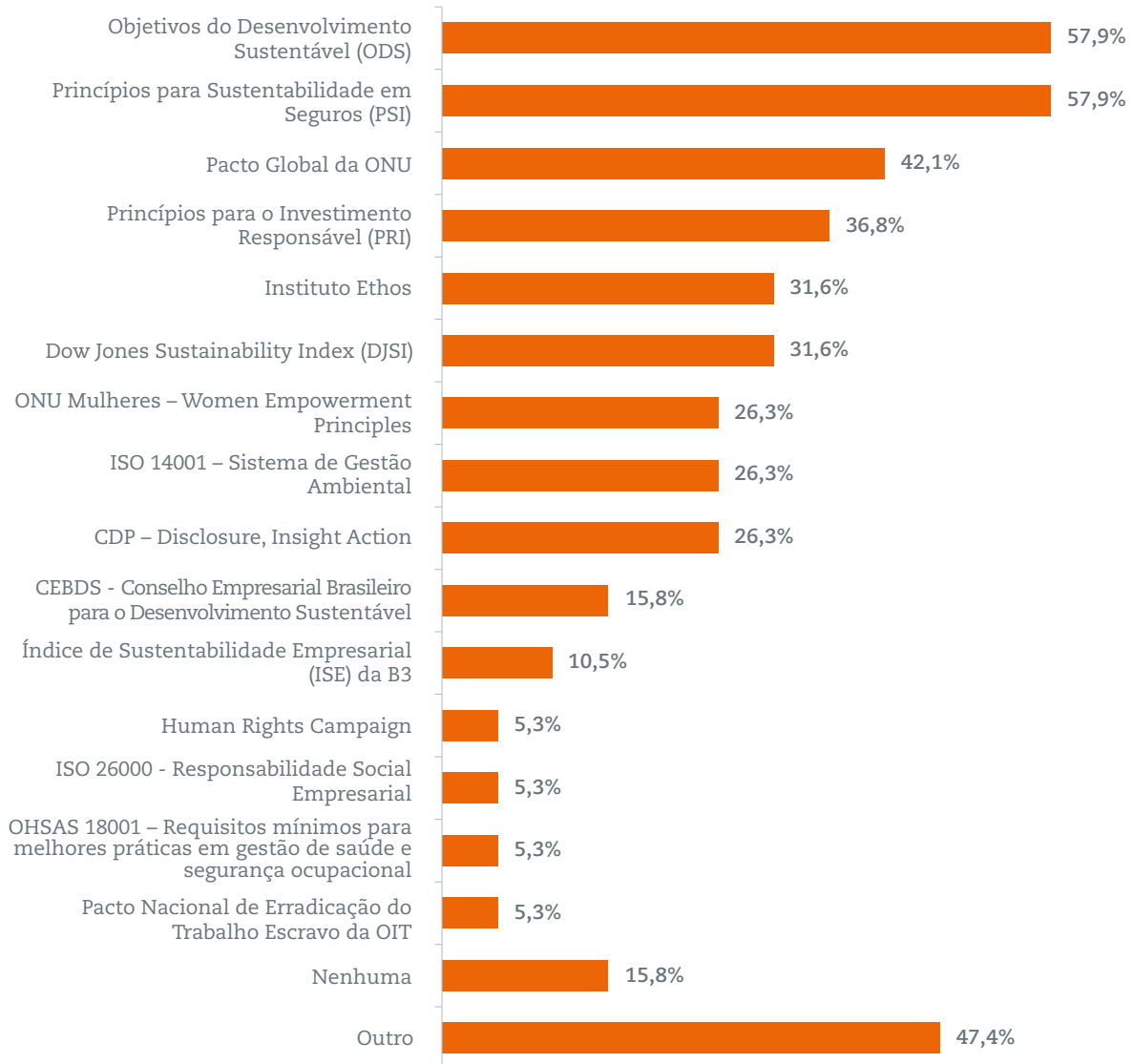
A Comissão é composta por representantes das empresas associadas das quatro Federações, indicados pela Diretoria das empresas.

NOME	EMPRESA	CARGO
Presidente		
Maria de Fátima Mendes de Lima	Mapfre Seguros Gerais S/A	Diretora de Sustentabilidade
Efetivo de Comissão		
Alice Margini Scartezini	Caixa Seguradora S/A	Coordenadora
Ana Paula de Almeida Santos	Care Plus Medicina Assistencial Ltda.	Diretoria Jurídica & Compliance
Bernardo Graciolli Moreira Barroso	Mapfre Previdência S/A	Analista Sr. de Sustentabilidade
Eugênio Liberatori Velasques	Bradesco Vida e Previdência S/A	Prestador de Serviço
Fabio Araújo de Oliveira	Allianz Seguros S/A	Consultor de Comunicação
Fabio Wesley Fernandes Mourão	Brasilseg Companhia de Seguros	Superintendente-Executivo de Marketing, Clientes e Planejamento Comercial
Gerson Henrique Duarte	American Life Companhia de Seguros	Gerente de Compliance e Controles Internos
Gustavo Ryo Takemoto	Too Seguros S.A.	Auditor Interno
Ivani Benazzi de Andrade	Bradesco Seguros S/A	Gerente de Departamento Relações Institucionais e Sustentabilidade
Jean Pauline Espinosa Martins	Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A	Analista de Sustentabilidade
João Luiz Cunha dos Santos	Tokio Marine Seguradora S/A	Gerente Jurídico Corporativo
Laerte da Costa Vieira	STARR International Brasil Seguradora S.A.	Gerente de Atendimento e Ouvidoria
Luahna Baraldi	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais	Analista Sênior de Sustentabilidade
Luis Fabiano dos Santos	Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S/A	Diretor de Operações
Luiza Fernandes Maia	Liberty Seguros S/A	Especialista de Marketing
Mariane Bottaro Berselli Marinho	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A	Diretora de Estratégia, Marketing e Governança
Milena Pessoa	Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT S/A.	Coordenadora Gestão Estratégica
Mírian Mesquita	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais	Gerente de Resp. Social e Ambiental
Rafael Guilhon Mattos	Bradesco Saúde S/A	Gerente de Qualidade
Rafael Silva Ferreira de Souza	Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S/A	Senior Risk Manager
Roberta Cerqueira de Carvalho	Icatu Seguros S/A	Especialista de Marketing
Roberta Monteiro da Silva Di Rei Andrioli	Brasilcap Capitalização S/A	Gerente de Comunicação e Sustentabilidade
Samya Belarmino de Paiva Macedo	Zurich Minas Brasil Seguros S/A	Diretora de Risk Management
Tomás Carvalhaes Carmona	Sul América Companhia Nacional de Seguros	Superintendente de Sustentabilidade

5.2 COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

GRI 102-12, 201-2

CARTAS, PRINCÍPIOS E OUTRAS INICIATIVAS ENDOSSADAS PELO MERCADO

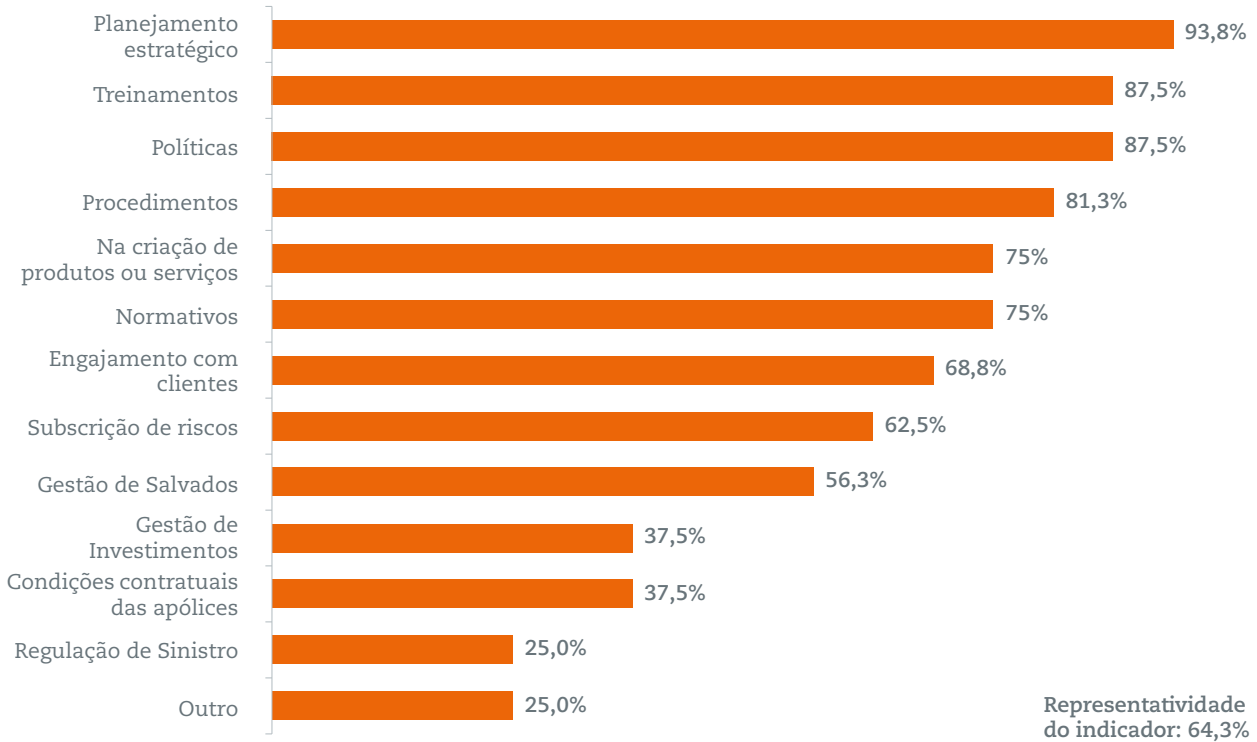


Em “Outro”, os respondentes citaram outros compromissos como GHG Protocol – Programa Brasileiro, RIO+20, Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI), Princípios do Equador III, Declaração sobre Títulos Verdes, Acordo de Paris, Declaração sobre Risco Climático da *Geneva Association*, Declaração de Investidores sobre Desmatamento e Incêndios Florestais na Amazônia Investidores pelo Clima – SITAWI, Pacto pelo Esporte 2015 Brasil, *Global Reporting Initiative (GRI)*, *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, AA1000 (accountability.org), Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial e Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+.

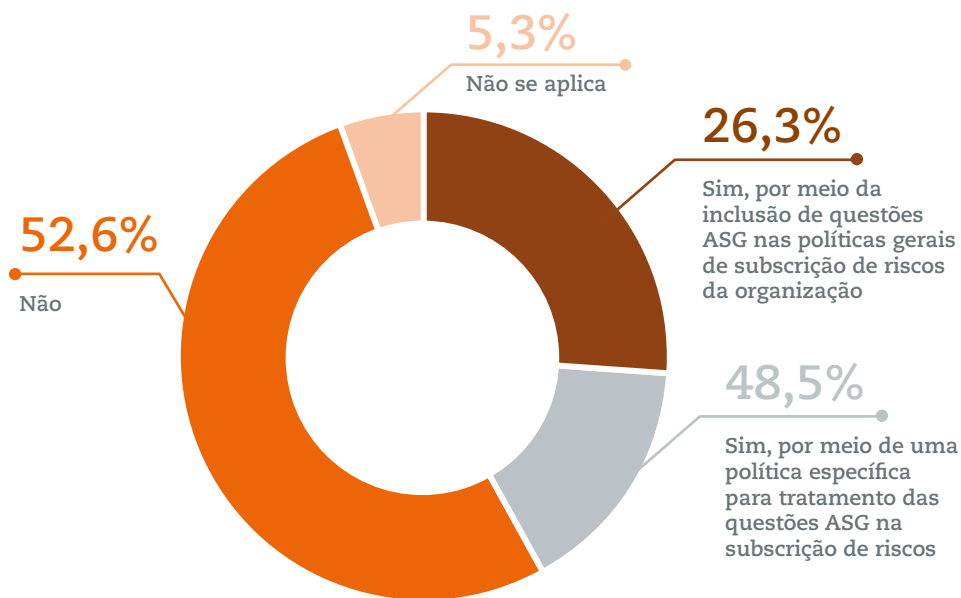
5.3 INDICADORES SETORIAIS

(PSI.1.1.A.B) (PSI 2.1.A.2.A.B) (PSI 4.1.A.C)

Do total de participantes, **84,2%** afirmam que sua organização integra as questões Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) em sua estratégia. Essa integração ocorre nos seguintes aspectos:



A COMPANHIA INCLUI CRITÉRIOS ASG NOS PROCESSOS DE SUBSCRIÇÃO DE RISCOS?



Representatividade do indicador: 64,3%

5.4 PRODUTOS E SERVIÇOS

FS8, FS15 FS19;

(PSI 1.1.A.3.A.B) (PSI 1.3.A.B.6.A) (PSI.1.5.A.B) (PSI 2.2.A.B) (PSI 4.1.B)

66,7%

Representatividade
do indicador: 64,3%

das participantes relataram ter produtos ou linhas de negócio relacionados diretamente ao risco ou à responsabilidade ambiental.

Das participantes:

83,3%

têm em seu portfólio seguro residencial com serviços ambientais, como consultoria, descarte de eletrodoméstico/móveis, entre outros

33,3%

têm linha de negócio específica para energia solar ou eólica

25%

oferecem seguro de garantia estendida com logística reversa

25%

oferecem seguro de riscos ambientais

16,7%

oferecem seguro de responsabilidade civil ambiental

8,3%

oferecem título de capitalização com reversão para projetos socioambientais e seguro auto popular com peças reutilizadas

As organizações ainda mencionaram outros tipos de produtos com esse viés em seus negócios, como títulos de capitalização da modalidade Filantropia Premiável, cobertura para carros híbridos no seguro de automóvel, cobertura de painel solar no seguro residencial, programa de reciclagem de cartões plásticos, programa de gerenciamento de resíduos automotivos, reciclagem e reaproveitamento de peças automotivas, inspeção veicular móvel para

conscientizar o motorista sobre a importância da manutenção preventiva do veículo, seguro auto com reciclagem dos componentes com vidros e outros componentes em caso de perda total, incentivo ao reparo da peça no lugar da troca em caso de quebra de vidros, diminuindo a necessidade de reciclagem e destinação das peças.

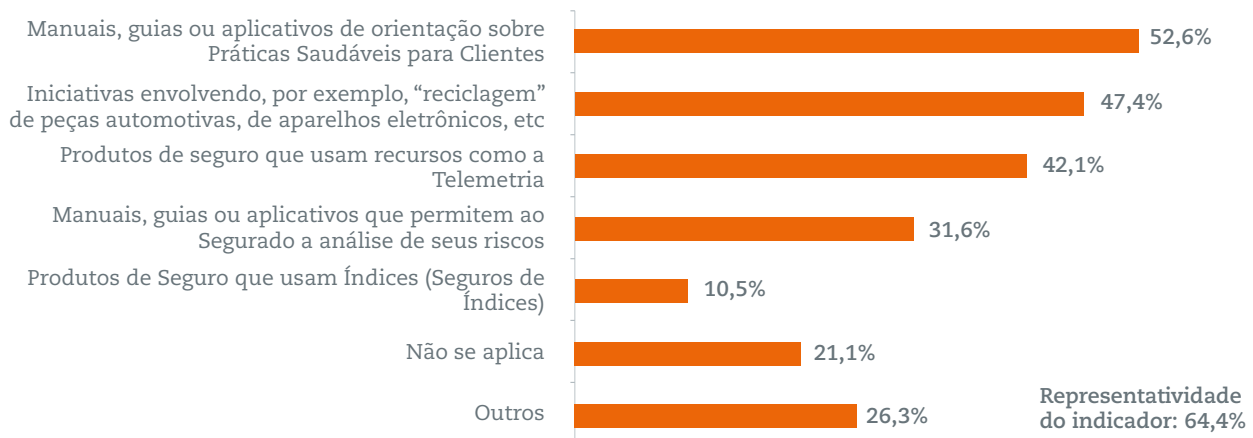
72,2%

dos respondentes possuem diretrizes formais para inclusão dos critérios ASG no desenvolvimento e venda de produtos/serviços de seguros, capitalização e previdência.

Representatividade do indicador: 62,4%

Essas diretrizes são definidas de acordo com a regulação, com a missão, a visão e os valores das empresas, com políticas internas, entre outros. As companhias relataram que, internamente, as diretrizes aparecem em códigos de conduta ética, em normas, em manuais de criação, atualização e descontinuidade de produtos, em informativos, em canais de comunicação internos, em reuniões e em treinamentos. Os mecanismos utilizados para comunicar essas diretrizes ao público externo incluem site, e-mails marketing, comunicações institucionais e site de relações com investidores.

QUAIS INICIATIVAS INOVADORAS A ORGANIZAÇÃO OFERECE PARA O CLIENTE?



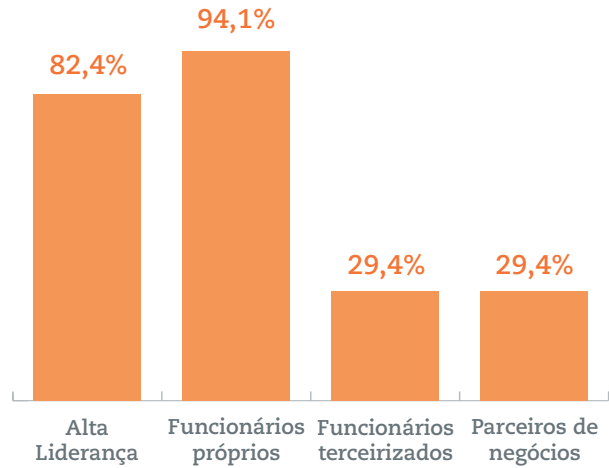
Em "Outros", foram mencionados:

- Simulador para contratação de seguros;
- Comunicado de sinistro digital;
- Documentação do seguro disponibilizada de forma digital na área do cliente;
- Demonstrativo de IRPF digital, disponível no aplicativo ou na área do cliente;
- Prévia de reembolso e solicitação de reembolso dos planos de saúde de forma digital, no site ou aplicativo da prestadora;
- Disponibilização da lista de prestadores de plano de saúde em canais digitais;
- Fatura digital;
- Orientação médica por telefone ou videoconferência;
- Realização de consultas domiciliares para crianças de até 12 anos e adultos acima de 65 anos;
- Prontuário eletrônico;
- Assinatura digital para aceite de propostas de determinados produtos;
- Possibilidade de contratação 100% digital para determinados produtos;
- Curso de planejamento financeiro online gratuito no site da empresa;

5.5 GOVERNANÇA, ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-20;
(PSI 1.A.B) (PSI 4.1.A.B);
ODS 16

A governança corporativa já é tema consolidado entre as participantes deste Relatório. Todas as participantes declaram ter Código de Ética e/ou Conduta e **89,5%** têm declaração de Missão, Visão e Valores, que precisam ser lidos e assinados regularmente pelos seguintes públicos:



Representatividade do indicador: 65%

Em relação aos canais e mecanismos internos e externos para tratar comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e demais questões relacionadas à integridade organizacional, as empresas declararam que oferecem os seguintes:

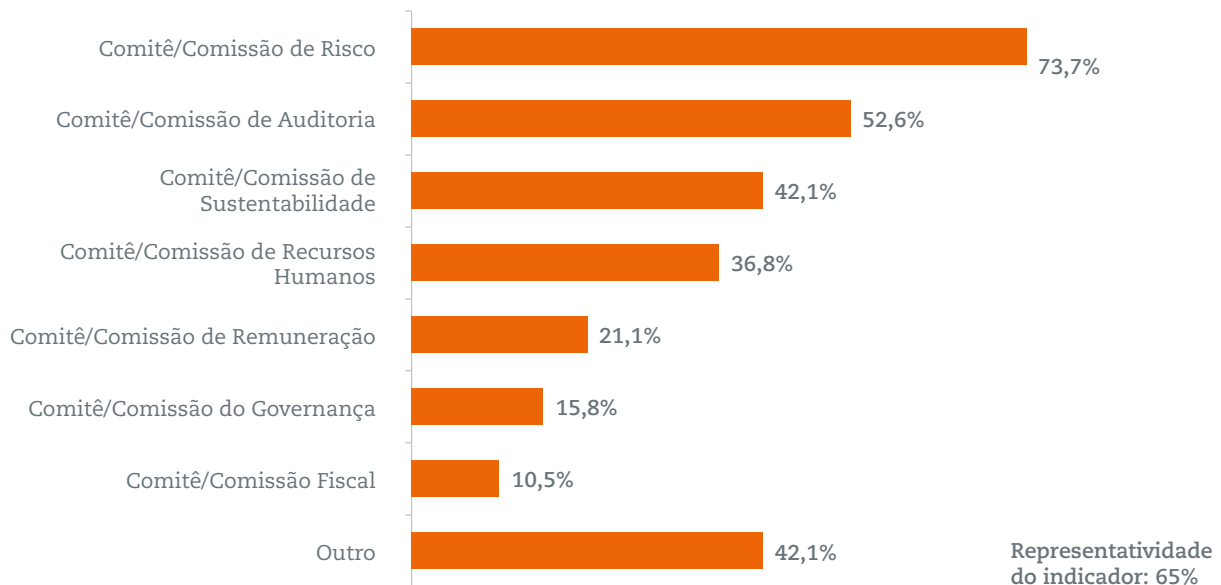


Representatividade do indicador: 65%

No universo de participantes, todas declaram que as informações, solicitações e queixas recebidas são tratadas com confidencialidade e, em **95%** dos casos, esses mecanismos permitem solicitações anônimas.

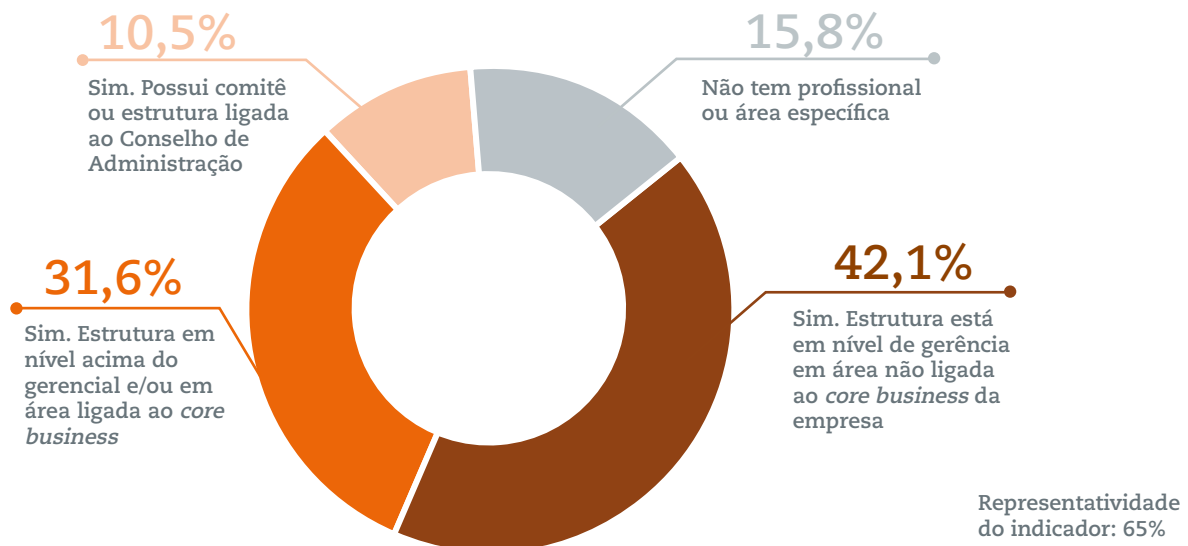
Nesse mesmo universo, **39.145** pessoas, entre colaboradores, clientes, corretores e outros parceiros, participaram de treinamentos internos e/ou externos sobre os temas ética e integridade em 2019.

Todas as empresas que participaram desse indicador têm algum tipo de comitê compondo a estrutura de governança:



Em “Outro”, foram citados Comitê Financeiro, Comitê de *Compliance*, Comitê de Inovação, Comitê de Estratégia, Comitê de Diversidade, Comitê de Risco Socioambiental, Comitê Comercial, Comitê de Subscrição e Comitê de Investimentos.

A EMPRESA CONTA COM COMITÊ, ÁREA OU COMISSÃO ESPECÍFICA PARA TRATAMENTO DE QUESTÕES ASG/ SUSTENTABILIDADE?



5.6 COMBATE À CORRUPÇÃO E À LAVAGEM DE DINHEIRO

GRI 205-2

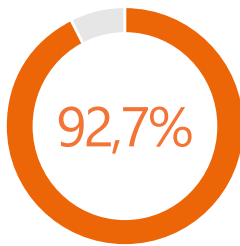
(PSI.1.1.A) (PSI.1.1.A.C) (PSI.2.2.A.B) (PSI.3.1.A.B.2.A.C) (PSI.4.1.A.B.C);

ODS 16

Todas as empresas participantes adotam práticas de combate à corrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Entre os mecanismos e ferramentas utilizados para combater essas práticas nas empresas, todas as participantes relataram que dispõem de políticas que regem sobre o assunto.

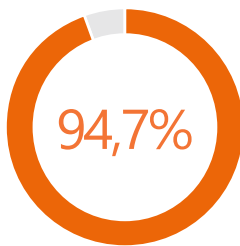


Ao todo, **100%** das participantes dizem possuir processo estruturado de capacitação/treinamento para empregados próprios e terceiros com relação às práticas adotadas e temas envolvendo estratégias de combate à corrupção. Em geral, esses treinamentos ocorrem quando um funcionário é admitido na empresa ou de forma periódica para aqueles que já fazem parte do quadro de colaboradores, de forma presencial ou a distância.



Uma média de **92,7%** dos membros da alta liderança das respondentes foram treinados em temas de combate à corrupção. (Ou: **81,3%** dos respondentes treinaram **100%** das lideranças).

Representatividade
do indicador: 65%



Da mesma forma, **94,7%** das respondentes possuem processos estruturados de capacitação/treinamento para empregados próprios e terceiros com relação às práticas adotadas e temas envolvendo estratégias de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. Esses treinamentos são periódicos, em alguns casos presenciais e, em outros, a distância.

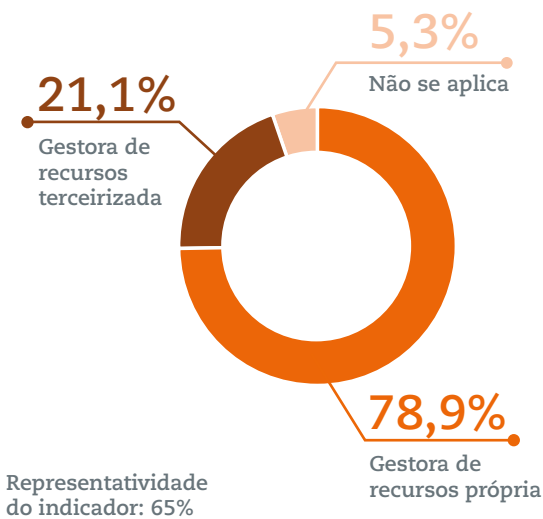
5.7 GESTÃO DE INVESTIMENTOS

GRI 102-12
(PSI.1.A.C.6.A)
CFA/PRI

Sob a ótica da sustentabilidade, a definição da estratégia de investimento também deve incluir os riscos ASG como variáveis que podem impactar o desempenho 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.

O setor de seguros forma poupança na medida em que cobra prêmios de seus clientes ao fornecer cobertura para riscos predeterminados ou para administrar fundos para previdência. Isto é, o dinheiro coletado para coberturas de seguros, na medida que nem todos os riscos se materializam no curto prazo, gera uma poupança administrada pelas seguradoras. Essa quantia arrecadada na operação de seguros é transformada em ativos financeiros sob a gestão do mercado segurador, notoriamente títulos da dívida pública, renda fixa privada e ações na Bolsa de Valores.

EM RELAÇÃO AO MODELO DE GESTÃO DE INVESTIMENTOS DAS PARTICIPANTES DESTE RELATÓRIO:



Entre as participantes:

36,8%

monitoram a implementação de acordos de investimento responsável na gestão de investimentos

5,3%

possuem critérios ASG para a escolha de gestoras de investimento

47,4%

incluem questões ASG na sua política de investimentos (próprios ou geridos por terceiros)

36,7%

contam com metodologia de avaliação ASG na análise e gestão de ativos já implementada e 21,1% pretendem implementá-la

Representatividade do indicador: 65%

Entre os métodos utilizados:

- **57,1%** análise qualitativa incluindo questões ASG (indicadores "red flag", agenda ASG em reuniões, questionários ASG enviados às companhias, análise SWOT, *dashboard* de pesquisa centralizada, etc.)
- **42,9%** construção do portfólio considerando questões ASG (perfil ASG, diversificação de ativos, análise de cenários de portfólio, etc.)
- **42,9%** *valuation* de renda fixa incluindo questões ASG (análise de *duration*, *ranking* relativo ASG, análise de valor relativo/ análise de *spread*, etc.)
- **28,6%** gestão de riscos incluindo questões ASG (exposições e limites de riscos financeiros, análise de valor em risco, análise de cenários na carteira, etc.)
- **14,3%** participação ativa (*active ownership*) em temas ASG (votações em assembleia de acionistas, engajamento individualizado, etc.)
- **14,3%** *valuation* de renda variável incluindo questões ASG (variáveis para modelos de *valuation*, projeção de índices financeiros, análise de cenários, etc.)
- **14,3%** alocação de ativos considerando questões ASG (alocação estratégica de ativos, alocação tática de ativos, etc.)

Representatividade do indicador: 40,5%

6

RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

6.1 ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

GRI 102-40, 102-43, 102-44

(PSI 1.1.A) (PSI 1.6.A) (PSI 2.1.A.B.D) (PSI 3.1.A.B.2.A)

As empresas de seguros se relacionam frequentemente e de forma estruturada com os diferentes públicos que compõem a cadeia de valor do mercado, com o objetivo de aprimorar a geração de valor do setor. Entre as participantes deste Relatório, esse relacionamento ocorre de acordo com os seguintes percentuais e engajamento com os principais públicos de interesse:



Desse universo, todas as participantes mantêm diferentes formas de relacionamento com os públicos, permitindo o diálogo permanente com seus grupos de interesse. Esse relacionamento ocorre através de:

- Comunicação (newsletter, website, cartilhas, treinamentos etc.)
- Consulta (pesquisas, reuniões, questionários, canais de denúncia etc.)
- Diálogo (fóruns e workshops, eventos etc.)

68,4%

Representatividade do indicador: 65%

das participantes questionam e avaliam a opinião de públicos de interesse sobre as informações divulgadas em relatório público, estabelecendo um canal de diálogo constante com seus públicos. Desse total, **100%** relatam que os resultados do contato são endereçados internamente para melhoria de processos e adequação de produtos e serviços.

6.2 COLABORADORES

GRI 102-8, 401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 405,-1, 405-2, 412-2
(PSI 1.1. A.C) (PSI 1.1.C) (PSI 2.1.A.B) (PSI 4.1.B.C)
ODS 5, ODS 8, ODS 10

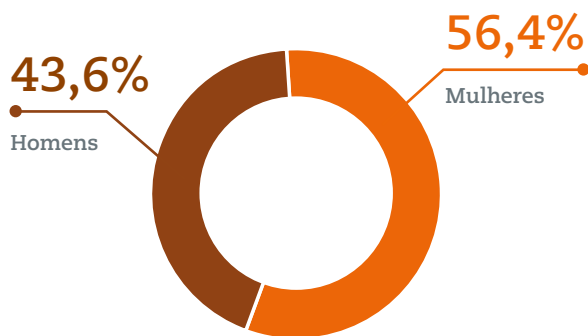
O mercado segurador é responsável pela geração de milhares de empregos em todo o País. Portanto, as seguradoras investem cada vez mais em novas formas de relacionamento com a força de trabalho, em busca do crescimento profissional, da melhoria da qualidade de vida e do bem-estar de sua equipe. Esse compromisso é demonstrado por meio de programas de capacitação e desenvolvimento, incentivo à atividade física, estímulo à diversidade, promoção da saúde, reconhecimento e valorização pessoal.

PERFIL DA FORÇA DE TRABALHO

As 30 seguradoras que contribuíram com este indicador encerraram o ano de 2019 com 49.996 funcionários, sendo **81,5%** deles efetivos, **14,6%** terceiros, **2,1%** estagiários e **1,8%** aprendizes.

Representatividade do indicador: 62,5%

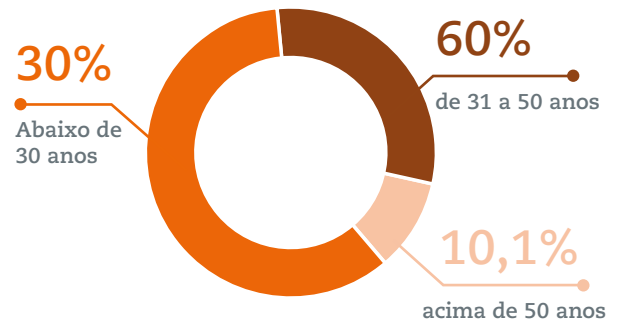
POR GÊNERO



Representatividade do indicador: 62,5%

POR FAIXA ETÁRIA

(53% informaram dados de faixa etária)



Representatividade do indicador: 62,5%

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Entre as empresas consultadas, há um universo de **5.188** funcionários que se identificam como negros, pardos, amarelos ou indígenas (entre as 26,7% empresas que relataram esses dados), além de **867** pessoas com deficiência trabalhando nas operações das companhias (entre as 46,7% empresas que relataram esses dados).

Representatividade do indicador: 65,2%

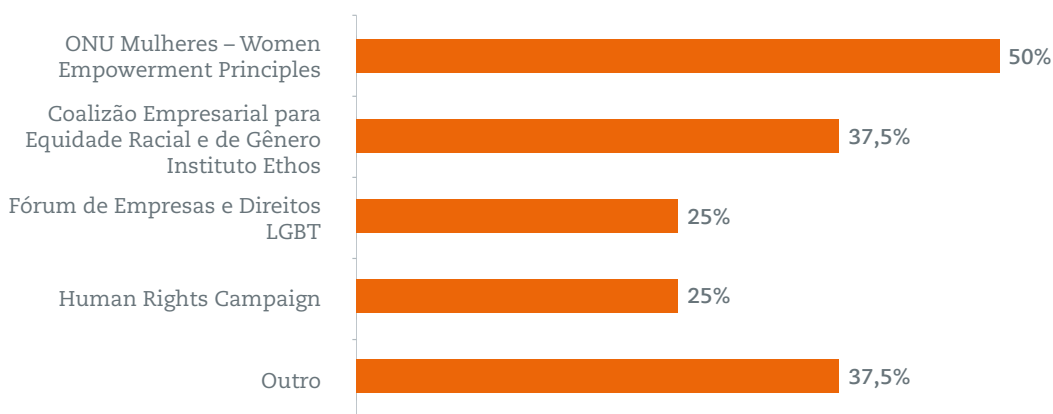
Ao todo, **94,4%** das respondentes adotam práticas de promoção da diversidade e não-discriminação. Isso ocorre da seguinte forma:

- **70,6%** divulgam boas práticas de gestão que promovam direitos humanos e respeitem grupos vulneráveis à discriminação do mercado.
- **70,6%** monitoram indicadores de diversidade do quadro de pessoal.
- **64,7%** possuem canais de reclamação para receber e solucionar queixas de preconceito dentro da empresa.
- **52,9%** demonstram interesse de ter diversidade nos candidatos ao divulgar vagas na empresa, encorajando grupos vulneráveis a se candidatarem.
- **52,9%** têm política de concessão de benefícios iguais para casais do mesmo gênero.
- **52,9%** capacitam gestores no tema de diversidade e princípios de igualdade.
- **52,9%** criaram Comitê de Diversidade ou assemelhado com reporte à liderança.

- **47,1%** têm política visando à promoção da igualdade para o público LGBT+.
- **47,1%** fazem parcerias com instituições que promovem a contratação de minorias (étnicas, LGBTI+, refugiados etc.)
- **41,2%** estabelecem ferramentas para avaliação e identificação de talentos para desenvolvimento na carreira, alinhados com a postura de não-discriminação da empresa.
- **41,2%** capacitam recrutadores no tema de diversidade e princípios de igualdade.
- **41,2%** incluem o tema de diversidade e princípios de igualdade na missão, visão e valores da empresa.
- **29,4%** realizam ações afirmativas que favorecem o crescimento na carreira voltadas sobretudo para grupos vulneráveis à discriminação.
- **23,5%** incentivam funcionários de grupos vulneráveis a desfrutarem de bolsas de qualificação dentro da empresa.
- **23,5%** têm metas para reduzir a diferença entre os salários recebidos por homens em relação a mulheres.
- **23,5%** têm métricas e/ou indexadores de desempenho para que seus gestores e empregados sejam mais engajados em tema de Diversidade e Inclusão.
- **17,6%** têm metas para ampliar participação de mulheres em cargos de gestão.
- **5,9%** incluem quesitos de diversidade nas ferramentas de avaliação de desempenho da empresa, que permitam identificar a necessidade de ações afirmativas em favor de grupos vulneráveis à discriminação no mercado de trabalho.

Representatividade do indicador: 58,8%

Entre as participantes do Relatório, **44,4%** são signatárias de algum pacto de Diversidade e Inclusão, sendo eles:



Representatividade do indicador: 58,8%

SALÁRIO MÉDIO NOMINAL MENSAL

POR GÊNERO

R\$ 8.351,62



Homens

R\$ 5.578,70

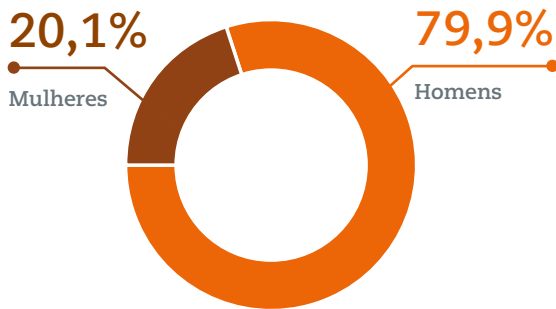


Mulheres

Representatividade do indicador: 65,1%

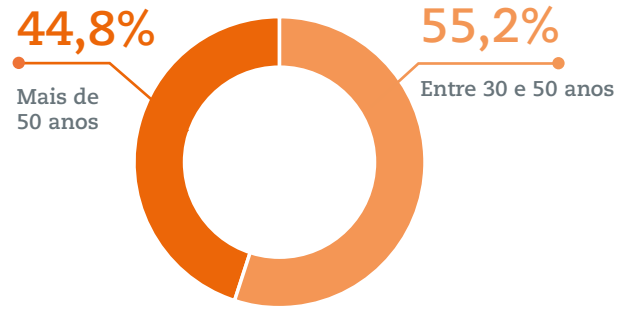
COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA

POR GÊNERO



Representatividade do indicador: 58,8%

POR FAIXA ETÁRIA

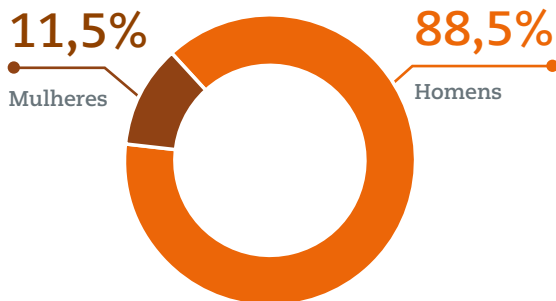


Representatividade do indicador: 58,8%

Entre as empresas que relataram esses dados, a representatividade de negros, pardos e amarelos na Diretoria é de 0,3%, 1,6% e 2,6%, respectivamente.

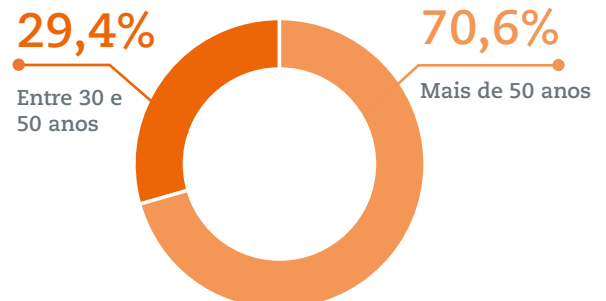
COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

POR GÊNERO



Representatividade do indicador: 53,4%

POR FAIXA ETÁRIA



Representatividade do indicador: 53,4%

Entre as empresas que relataram esses dados, a representatividade de pardos e amarelos no Conselho de Administração é de 1,8% e 0,9%, respectivamente.

GESTÃO DE PESSOAS

Com relação à gestão de recursos humanos e atração e retenção de talentos, as organizações participantes praticam:



Sobre sucessão e formação de lideranças:

- **73,7%** das participantes possuem critérios de identificação e monitoramento de potenciais sucessores.
- **78,9%** têm programa estruturado de formação de lideranças.
- **21,1%** têm programa estruturado de formação de líderes mulheres.
- **36,8%** oferecem programas de transição para facilitar a continuidade da empregabilidade em caso de aposentadoria ou rescisão de contrato de trabalho.

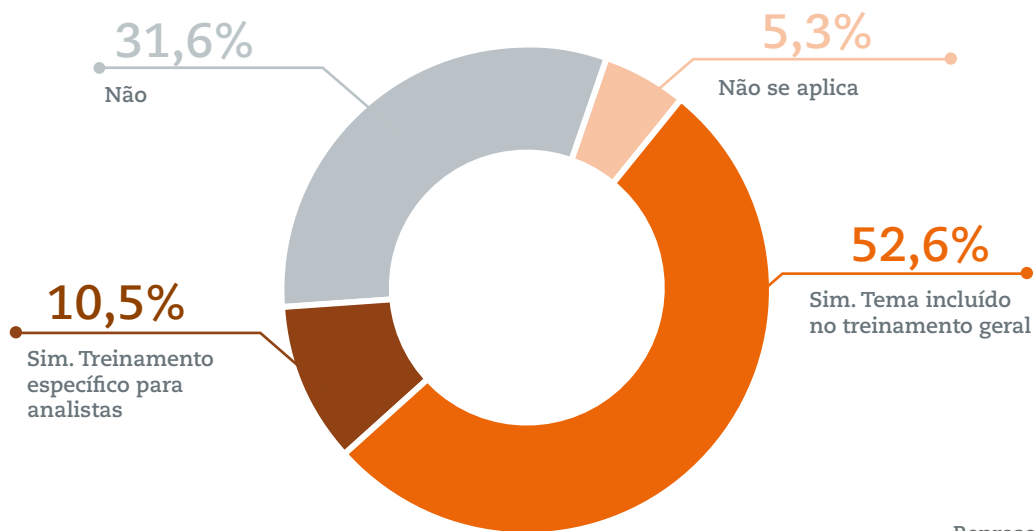
Representatividade do indicador: 65%

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

As seguradoras investem em treinamentos de formação, capacitação e qualificação profissional para seus colaboradores a fim de estimular a aprendizagem contínua e prepará-los para os desafios de negócio. Em 2019, as seguradoras participantes deste Relatório contabilizaram uma média de **22,7 horas** de treinamentos para colaboradores homens e de **24,1 horas** para mulheres.

Representatividade do indicador: 69,3%

EXISTEM TREINAMENTOS E PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA A COMUNICAÇÃO DE NEGATIVA DE COBERTURA A CLIENTES?



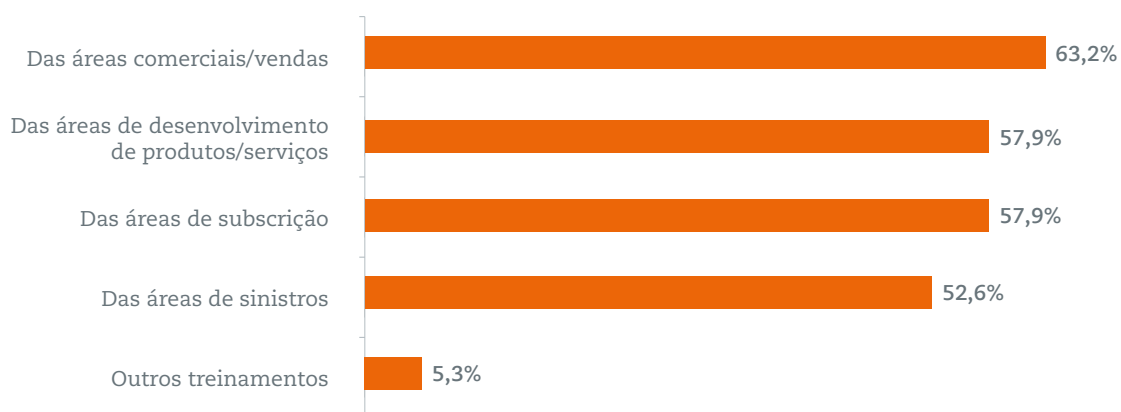
Representatividade do indicador: 53,4%

As metas de desempenho da alta liderança incluem questões ASG em percentuais relevantes para **26,3%** das participantes. Sobre treinamentos relacionados às questões ASG, em 2019:

- **68,4%** dos participantes ofereceram treinamentos relacionados aos temas ASG a analistas e gestores.
- **52,6%** das participantes ofereceram treinamentos periódicos sobre temas ASG para as lideranças.

Representatividade do indicador: 65%

AS QUESTÕES ASG SÃO INCLUSAS NOS TREINAMENTOS DE PROFISSIONAIS DAS SEGUINTE ÁREAS:



Representatividade do indicador: 65%

36,8% das participantes relatam que seus colaboradores passaram por treinamentos sobre direitos humanos no último ano.

GESTÃO DO EMPREGO

A taxa média de *turnover* das empresas participantes em 2019 foi de **13,9%**.

- As despesas médicas e odontológicas representaram um gasto médio de **9,2%** no custo total de pessoas no período
- As participantes fizeram um investimento médio de **R\$ 773,82** em T&D por colaborador efetivo
- Os benefícios representaram, no custo total de pessoas, uma média de **20,9%** entre as participantes no período.

Representatividade do indicador: 76,5%

6.3 CLIENTES

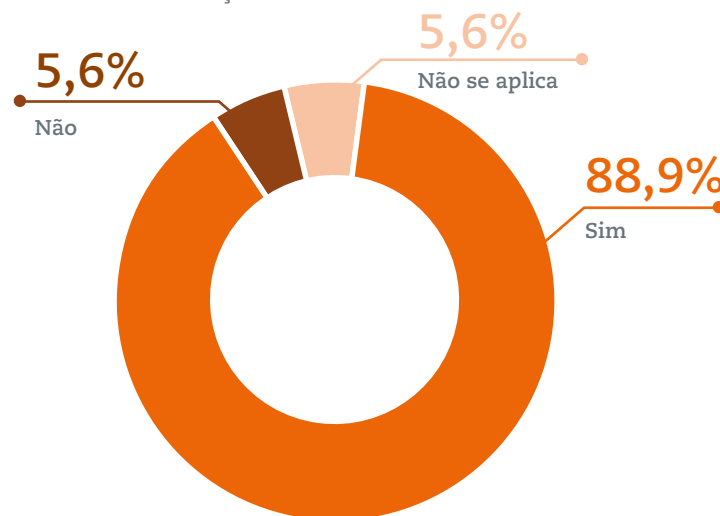
GRI 102-17, 102-43, 417-2, FS15, FS16

(PSI 1.4.A) (PSI.1.5.A.B) (PSI 2.1.A.B) (PSI 2.1.A.B.C) (PSI 4.1.B) (PSI 4.1.C)
ODS 16

- Considerando ser indispensável a compreensão das necessidades dos clientes e visando à melhoria da experiência do cliente, **78,9%** das empresas respondentes afirmam que realizam pesquisas de satisfação com seus consumidores.
- Do total de participantes, **63,2%** utilizam essas pesquisas para avaliar a satisfação dos clientes com os canais de distribuição ou parceiros comerciais.
- De acordo com **78,9%** das participantes, os resultados dessas pesquisas são utilizados para a melhoria dos processos, produtos, serviços e atendimento ao cliente.

Representatividade do indicador: 65%

A OPINIÃO DO CLIENTE É CONSIDERADA NO DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS?



Representatividade do indicador: 63,9%

As empresas relatam que coletam essas opiniões em pesquisas de satisfação com clientes, conselho de clientes, pesquisas com corretores e parceiros, conselho de corretores, comitê de produtos, testes de atratividade e análise das reclamações, sugestões e feedbacks dos clientes.

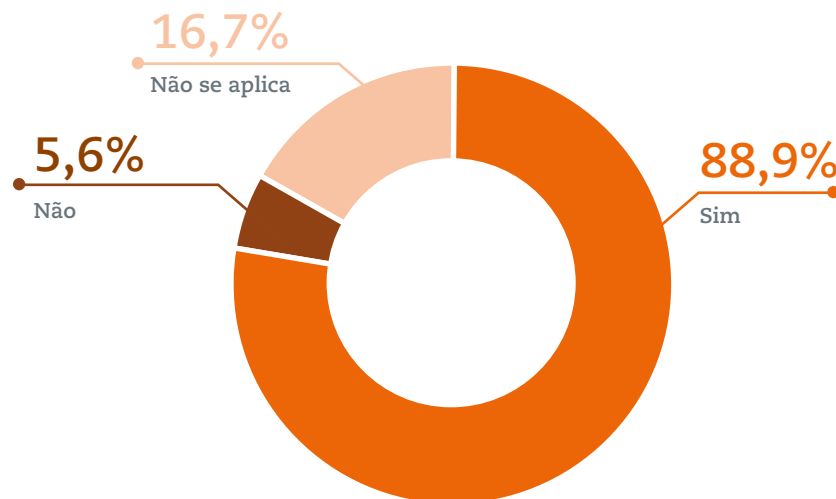
As participantes relatam receber um total de **260.334** queixas e reclamações relacionadas a produtos e/ou serviços em 2019; desse total, uma média de **95,5%** dos casos foram solucionadas.

Representatividade do indicador: 56%

100% das participantes monitoram reclamações de consumidores por divergências na comunicação das condições dos produtos ou nos termos de apólices e contratos.

Representatividade do indicador: 56,8%

A EMPRESA MONITORA RECLAMAÇÕES E PROCESSOS DE VENDA CASADA COM OUTROS PRODUTOS JUNTO AOS CLIENTES?



EDUCAÇÃO EM SEGUROS

A promoção da cultura de proteção, a partir da disseminação de informações sobre os seguros, é relevante para que a sociedade compreenda a importância dos seguros na redução dos riscos de vulnerabilidade. As iniciativas dessa natureza surgem como uma solução capaz de contribuir para a expansão de mercado e melhorar o planejamento financeiro de setores menos favorecidos da sociedade.

Além disso, é com o conhecimento sobre os seguros que o cliente se torna capaz de realizar a compra consciente de um produto, conhecendo suas coberturas e exclusões e fazendo uso responsável do seguro. Entre as seguradoras que responderam os indicadores relacionados à Educação em Seguros:

- **82,4%** têm iniciativas para adequação da linguagem de apólices e contratos a fim de promover a transparência e facilitar a compreensão desses documentos por parte do cliente.
- **77,8%** têm iniciativas que promovem a educação financeira ou a educação em seguros, com a realização de campanhas, projetos, palestras e cursos destinados aos públicos interno e externo.

Representatividade do indicador: 63,9%

- **73,7%** têm parcerias com instituições de ensino voltadas para a promoção da educação em seguros ou educação financeira.
- **1,6%** participaram da Semana de Educação Financeira em 2019, uma iniciativa da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), e metade delas teve alguma iniciativa contemplada com o Selo ENEF.

Representatividade
do indicador: 65%

6.4 PARCEIROS COMERCIAIS

GRI 404-1, 404-2, 412-2
(PSI 2.1.A.B) (PSI 4.1.B.C)
ODS 5, ODS 8, ODS 10

Corretores e parceiros comerciais são aliados na distribuição dos produtos e serviços de seguros, na disseminação da sustentabilidade em toda a cadeia de valor e na promoção da cultura do seguro. Por isso, as seguradoras investem na manutenção de um relacionamento ético e transparente, que favoreça a confiança e o desenvolvimento mútuo, além de incluírem em sua estratégia a oferta de cursos e treinamentos para esses públicos.

Ao todo, **78,9%** das respondentes possuem programas estruturados de treinamento e formação de corretores e parceiros comerciais, que ocorrem de forma periódica ou sob demanda. Em 2019, foram realizados cerca de **248 mil** treinamentos para esse público.

Entre as companhias que oferecem treinamentos a corretores e parceiros comerciais, **78,9%** incluem temas relativos à adequação do perfil dos clientes aos produtos vendidos ou direitos dos consumidores e 21,1% incluem temas ASG nos cursos oferecidos.

Além disso, **47,4%** dos participantes avaliam os corretores e parceiros comerciais pelo seu índice de reclamações ou por falhas na comunicação com clientes.

Representatividade
do indicador: 65%

6.5 FORNECEDORES E PRESTADORES

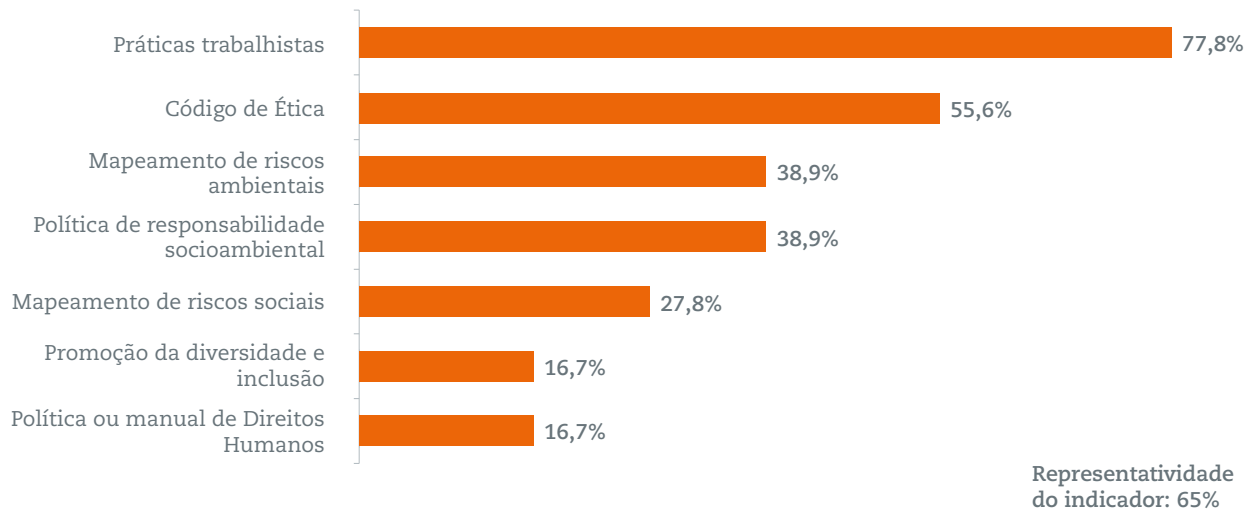
GRI 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1
(PSI 1.1.A.C.2.A.B) (PSI 2.1.A.B.C)
ODS 8

A inclusão de critérios ASG na contratação de fornecedores e prestadores já faz parte da realidade das companhias de seguros. Entre as participantes deste Relatório, essa inclusão ocorre:



Representatividade
do indicador: 65%

No universo de companhias que responderam “sim” à questão anterior, os principais critérios considerados nos processos de seleção e homologação são:



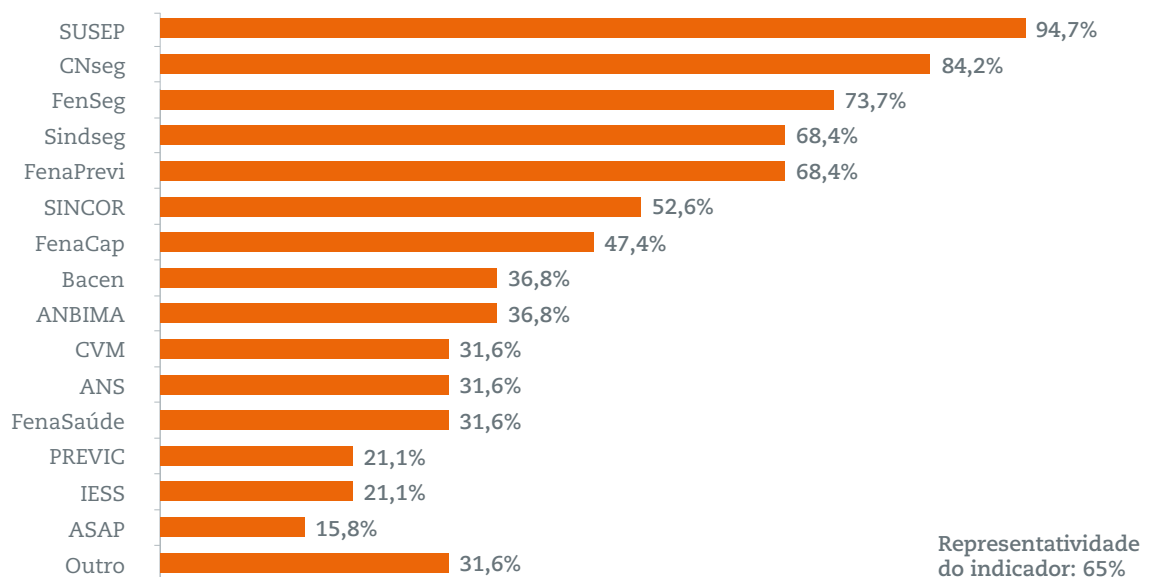
- No que diz respeito a casos ou riscos de trabalho infantil nas operações ou entre fornecedores/prestadores, **82,4%** das participantes indicaram não terem identificado casos dessa natureza, enquanto 11,8% indicaram que a pergunta não se aplica a sua realidade.
- **88,8%** das participantes informaram que não identificaram episódios ou riscos de trabalho forçado ou análogo ao escravo em suas operações ou de fornecedores/prestadores, enquanto 11,1% indicaram que a pergunta não se aplica a sua realidade.

Representatividade do indicador: 62,2%

6.6 ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES DE CLASSE

GRI 102-13

As companhias que participam deste Relatório mantêm diálogo frequente e integram os debates com as seguintes entidades:



Em “Outro”, foram mencionadas entidades como Fenacor, Febraban, B3, ACREFI, ABAC e ABECS.

7

GESTÃO AMBIENTAL

7.1 MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI 201-2

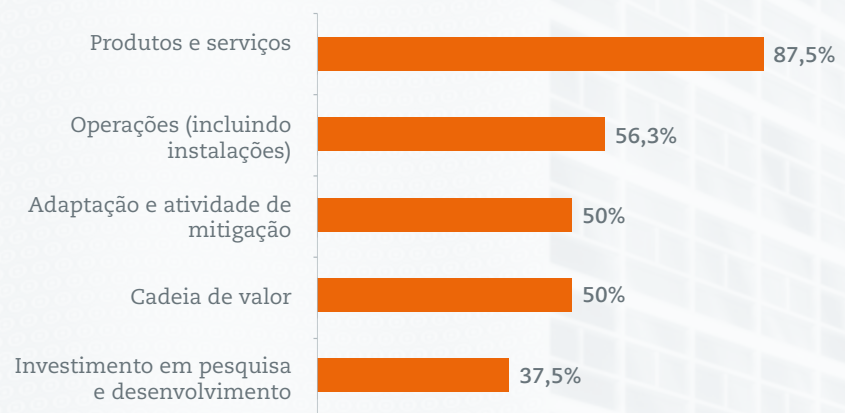
(PSI.1.A.B.2.A.B) (PSI 4.1.A.B)

TCFD Estratégia B, TCFD Gestão de Riscos B, TCFD Governança B

As questões climáticas estão cada dia mais presentes no cotidiano do setor de seguros, considerando seu potencial impacto sobre a sinistralidade e sua importância para a subscrição de riscos. A análise dessas questões e de suas consequências no setor podem ser vistas a partir da perspectiva de riscos e de oportunidades de negócio.

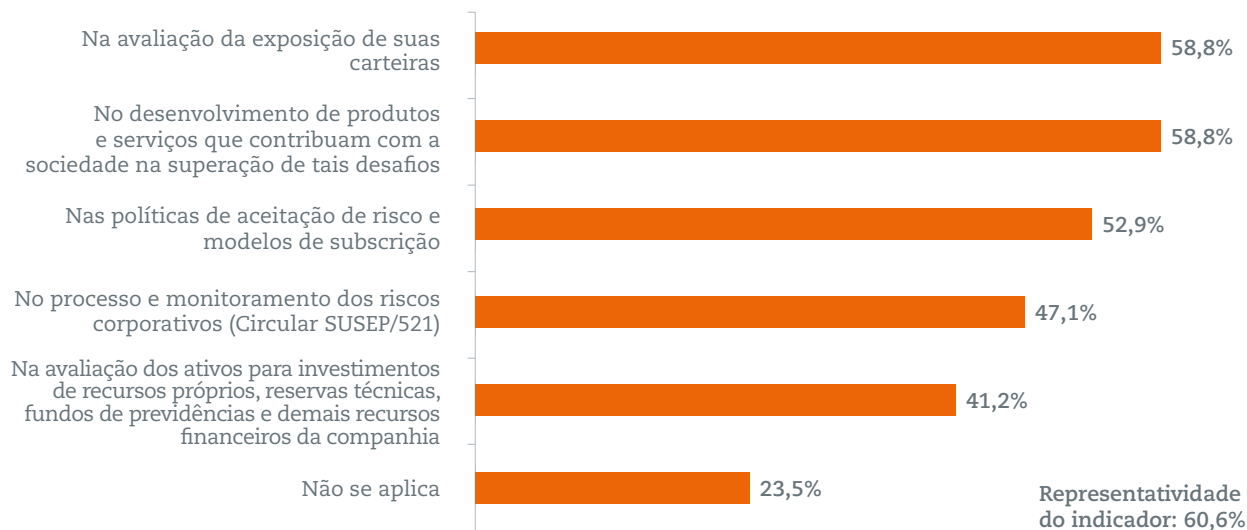
As informações reportadas nesse indicador estão em alinhamento com as recomendações da TCFD sobre gestão de riscos, governança, estratégia de negócio e planejamento financeiro.

Entre as companhias que participaram deste Relatório e contribuíram com esse indicador, existem expectativas sobre o impacto das mudanças climáticas na estratégia de negócios em diferentes áreas, sendo elas:



Representatividade do indicador: 64%

Além disso, as companhias participantes consideram as mudanças climáticas:

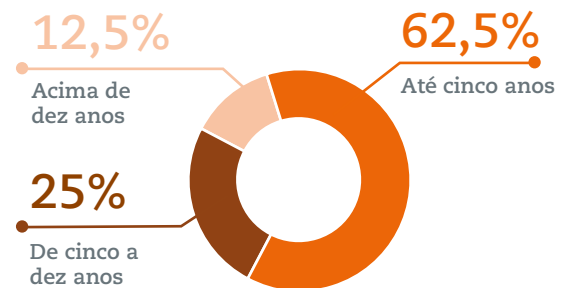


ENTRE AS PARTICIPANTES, O MAIOR NÍVEL/INSTÂNCIA ORGANIZACIONAL ENVOLVIDO NAS DELIBERAÇÕES SOBRE AS MUDANÇAS CLIMÁTICAS É:

- Em **35,3%** dos casos, o Comitê Executivo ou Órgão de Assessoramento
- Em **29,4%** dos casos, o Conselho de Administração ou Comitê de Assessoramento
- Em **23,5%** dos casos, a Diretoria
- Em **11,8%** dos casos, a Gerência

Representatividade do indicador: 65%

EM QUANTO TEMPO A COMPANHIA ENXERGA QUE AS MUDANÇAS CLIMÁTICAS SERÃO INTEGRADAS PLENAMENTE EM SUA GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA, GESTÃO DE RISCOS E METAS E INDICADORES?



Representatividade do indicador: 65%

7.2 RESÍDUOS

GRI 306-2
(PSI 1.1.A) (PSI 4.1.A.B.C)
TCFD Métricas e Metas A
ODS 6, ODS 12

Entre as companhias que contribuíram com esse indicador, **83,3%** possuem programas de gestão de resíduos em suas operações administrativas. Além disso, **61,1%** das participantes possuem ações de gestão de resíduos perigosos e não perigosos vinculados a salvados e/ou a produtos de seguros.

Foram mencionadas ações nesse sentido, entre as quais destacam-se:

- Reaproveitamento de sucatas e peças substituídas de veículos danificados em acidentes, com planejamento da logística de coleta e acompanhamento de toda a cadeia de reciclagem.
- Descontaminação de resíduos de salvados do seguro automóvel destinados à reciclagem de acordo com as normas ambientais vigentes.

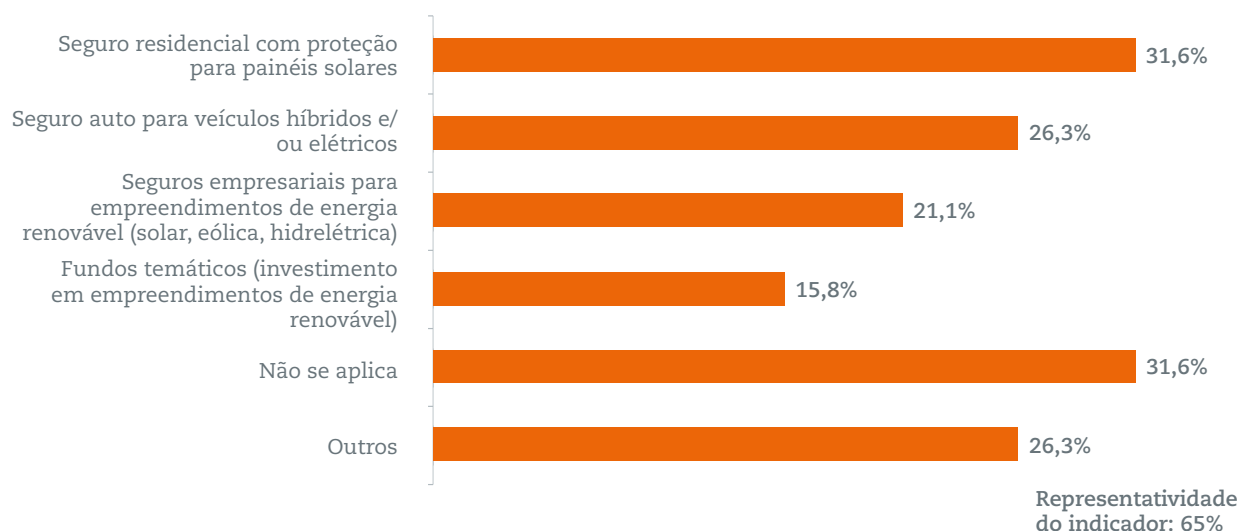
- Logística reversa de peças de reposição no seguro de automóvel.
- Fornecimento de cartilha ao segurado com orientações a respeito do descarte de resíduos.
- Serviços de assistência sustentável, que possibilita o descarte ecologicamente correto de bens em desuso, como móveis, colchões, equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos.
- Serviço de assistência para consultoria de orientação ambiental de métodos de consumo consciente, como uso racional da água, utilização eficiente de energia elétrica, reciclagem, entre outros.
- Logística reversa no seguro de garantia estendida, que garante a correta destinação de eletroeletrônicos defeituosos segurados.
- Programa de reciclagem de cartões, para que os clientes possam descartar cartões plásticos de débito e crédito sem uso, que serão destinados para a reciclagem.
- Iniciativas para redução do consumo de papel nas empresas.
- Coleta seletiva de resíduos gerado nas empresas.
- Gestão de bens e materiais da companhia que podem ser reutilizados, doados ou reciclados.
- Programas de conscientização quanto ao uso de copos descartáveis nas empresas e fornecimento de canecas e *squeezes* para os colaboradores.
- Adoção de medidas de redução do uso de plástico em toda a cadeia de negócios da empresa.

7.3 ENERGIA RENOVÁVEL

FS16
(PSI 1.1.A.3.A)

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 no setor.

As empresas participantes possuem iniciativas para apoiar o desenvolvimento de fontes de energia renovável, são elas:



Entre as iniciativas mencionadas em “Outros”, destacam-se:

- Projeto de painéis solares instalados em localidades da companhia
- Desenvolvimento do produto consórcio de placas solares
- Produtos de seguro que usam índices (seguros de índices)
- Substituição para energia limpa e com certificado nas instalações da companhia até 2024.

8

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI 102-55

Divulgações Gerais

PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/ CAPÍTULO	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2019	102-1 Nome da organização	16, 30, 32	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	16	
	102-3 Localização da sede	16, 32	
	102-4 Localização das operações	16, 32	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	16	
	102-6 Mercados atendidos	16	
	102-7 Porte da organização	16	
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	65 / 6.2	8, 10
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	56 / 5.2, 62 / 5.7	
	102-13 Participação em associações	74 / 6.6	

ESTRATÉGIA

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/ CAPÍTULO	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2019	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	12 / 1.1	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	34 / 3.3 36 / 3.3.1	

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos membros da Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNseg pelas ricas contribuições e pelo empenho depositado para a elaboração deste documento.

Registramos agradecimentos especiais aos participantes do Grupo de Trabalho formado no âmbito da Comissão. Os participantes do Grupo de Trabalho são:

Amanda Burlamaqui (SulAmérica Companhia de Seguros)

Bernardo Barroso (MAPFRE)

Fátima Lima (MAPFRE)

Ivani Benazzi (Bradesco Seguros)

Luiza Maia (Liberty Seguros)

Mariane Bottaro (Zurich Santander)

Milena Pessoa (Seguradora Líder-DPVAT)

Natalia Moreira (Zurich Santander)

Roberta Carvalho (Icatu Seguros)

Samya de Paiva Macedo (Zurich Brasil Seguros)

Tomás Carmona (SulAmérica Companhia de Seguros)

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CNSEG – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGUROS GERAIS, PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO

RIO DE JANEIRO

Rua Senador Dantas, 74 – 16º 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

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO GERAL

Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade – CNseg

SUPERVISÃO EDITORIAL E REDAÇÃO

Luciane Degraf

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Vilhena Produções

