

Relatório Anual de Atividades

da Confederação Nacional das Seguradoras 2022







Sumário

1.	Carta do Presidente	05
2.	A CNseg	09
3.	Números do Setor de Seguros	15
4.	Ampliando o Diálogo	19
5.	Frentes de Atuação	25
6.	Sustentabilidade	33
7.	Serviços às Associadas	37
8.	Cultura do Seguro	39

1. Carta do Presidente

Dyogo Henrique de Oliveira – Diretor-Presidente da Confederação Nacional das Seguradoras – CNSeg

Aumentar a percepção da sociedade sobre a importância dos seguros foi o principal foco de atuação da CNSeg em 2022. Nesse sentido, nossa estratégia de comunicação adotou importantes mudanças buscando mostrar mais o que o setor de seguros presta de serviços à sociedade por meio dos pagamentos de indenizações, resgates, benefícios, sorteios e reembolsos de despesas médicas e odontológicas. No ano foram pagos R\$ 452,1 bilhões de reais aos clientes.

Como parte dessa estratégia, foi lançada a campanha "Seguros, Previdência Privada, Capitalização e Saúde. Pra tudo e pra todos" – cujo objetivo principal é mostrar que os produtos da nossa indústria são acessíveis para todas as partes da sociedade. Parte importante da campanha é a simplificação da linguagem que utilizamos para falar de seguros. Temos que deixar de lado o segurês e nos comunicar de modo mais compreensível pela população.

Outro foco importante da nossa atuação é o relacionamento com as autoridades governamentais das três esferas no sentido de qualificar o diálogo e levar mais conhecimento para o governo a respeito das atividades do setor e sua relevância. A CNSeg monitorou mais de cinco mil propostas

legislativas de interesse do mercado segurador em tramitação no Senado Federal, na Câmara dos Deputados, nas Assembleias Legislativas e nas Câmaras Municipais.

Tivemos alguns resultados importantes em 2022, dentre os quais, destaco a implantação da Iniciativa do Mercado de Seguros (IMS), grupo de trabalho criado no Ministério da Economia para discutir medidas de incentivo ao setor e as alterações das resoluções que tratam do Open Insurance. A Confederação também esteve inserida em Grupos de Trabalho sobre Reservas Tributárias, revisão da norma de investimentos dos ativos garantidos e participou da consulta pública que antecedeu a criação da legislação sobre a Letra de Risco de Seguro (LRS) e a Sociedade Seguradora de Propósito Específico (SSPE).

Os grandes temas de interesse do setor segurador continuaram sob análise permanentes das instâncias judiciais, com participação ativa da CNSeg, seja na condição de autor, como donos da iniciativa em matérias constitucionais, seja na condição de amicus curiae, levando fundamentos técnicos e jurídicos para auxiliar na formação do convencimento dos julgadores. Muitos resultados foram positivos, com

1

Carta do Presidente

Aumentar a percepção da sociedade sobre a importância dos seguros foi o principal foco de atuação da CNseg em 2022. Nesse sentido, nossa estratégia de comunicação adotou importantes mudanças buscando mostrar mais o que o setor de seguros presta de serviços à sociedade por meio dos pagamentos de indenizações, resgates, benefícios, sorteios e reembolso de despesas médicas e odontológicas. No ano foram pagos R\$ 452,1 bilhões aos clientes.

Como parte dessa estratégia, foi lançada a campanha “Seguros, Previdência Privada, Capitalização e Saúde. Pra tudo e pra todos” – cujo objetivo principal foi mostrar que os produtos da nossa indústria são acessíveis para toda a sociedade. Parte importante da campanha é a simplificação da linguagem que utilizamos para falar de seguros. Temos que deixar de lado o segurês e nos comunicar de modo mais compreensível para a população.

Outro foco importante da nossa atuação é o relacionamento com as autoridades governamentais dos três Poderes no sentido de ampliar o diálogo e levar mais conhecimento para o Governo a respeito das atividades do setor e sua relevância. A CNseg monitorou mais de cinco mil propostas legislativas de interesse do mercado segurador em tramitação no Senado Federal, na Câmara dos Deputados, nas Assembleias Legislativas e nas Câmaras Municipais.



Tivemos alguns resultados importantes em 2022, dentre os quais, destaco a implantação da Iniciativa de Mercado de Seguros (IMS), Grupo de Trabalho criado pelo Ministério da Economia para discutir medidas de incentivo ao setor e as alterações das normativos que tratam do Open Insurance. A Confederação também esteve inserida em Grupos de Trabalho sobre Reforma Tributária, revisão da norma de investimentos dos ativos garantidores e participou da consulta pública que antecedeu a criação da legislação sobre a Letra de Risco de Seguro (LRS) e a Sociedade Seguradora de Propósito Específico (SSPE).

Os grandes temas de interesse do setor segurador continuaram sob análise permanente das instâncias judiciais, com participação ativa da CNseg, seja na condição de autora, como precursora da iniciativa em matérias constitucionais, seja na condição de amicus curiae, levando fundamentos técnicos e jurídicos



cos para auxiliar na formação do convencimento dos julgadores. Muitos resultados foram positivos, com destaque para os julgamentos ocorridos no STF a respeito da natureza do Rol de Procedimentos; da declaração de inconstitucionalidade da Lei nº 8.182/2018, do Estado do Rio de Janeiro, que determinava que as seguradoras publicassem periodicamente em seus sites a lista dos veículos excluídos de suas coberturas.

No STJ julgamento paradigmático que reconheceu na 2ª Seção a natureza taxativa do Rol de Procedimentos; foi reconhecido ainda em tema repetitivo a Legalidade do reajuste por faixa etária em planos de saúde coletivos (Tema Repetitivo nº 1.016). E Ilegalidade da fixação da base de cálculo da Taxa de Saúde Suplementar (Tema Repetitivo nº 1.123).

No âmbito dos TRFs, a CNseg tem mantido firme atuação em apoio à Susep contra o exercício ilegal da atividade seguradora.

Avanços importantes também foram percebidos na agenda ASG, a partir da criação do chamado marco regulatório de sustentabilidade do setor segurador. A CNseg, que há mais de uma década dedica atenção especial ao tema, ampliou parcerias com entidades que igualmente estão atentas aos desafios que os riscos climáticos trazem para todo o planeta.

Outra novidade no ano que passou é que a Confederação desenvolveu uma solução tecnológica para as suas associadas, apoiando-as no cumprimento regulatório sobre o compartilhamento de incidentes cibernéticos, de forma ágil e com redução de custos operacionais.

Um movimento relevante para fortalecer o setor segurador foram os encontros regionais, nas sedes dos Sindicatos das Seguradoras de diversas regiões do Brasil. Em um País com dimensões continentais como o nosso, estreitar esse relacionamento com as lideranças locais – sempre que possível de forma presencial – é

fundamental para a troca de ideias sobre o setor não apenas de forma macro, mas também com o olhar voltado para as peculiaridades e desafios de cada região.

Extrapolar fronteiras e conversar com lideranças internacionais também é um passo obrigatório. No Chile, ao lado de executivos da Federação Interamericana de Empresas de Seguros, a CNseg fez o lançamento da 38ª Conferência Hemisférica de Seguros, a FIDES 2023, que vai ocorrer em setembro, no Rio de Janeiro, reunindo mais de mil pessoas de diversos países. Para os executivos deste setor, promover e participar desses encontros é quase que uma obrigação. Essa é uma das melhores maneiras para buscarmos soluções que protejam ainda mais os nossos consumidores.

Fizemos muito em 2022. E, para conhecer as iniciativas do ano que passou, te convidamos a seguir para a próxima página.

Dyogo Oliveira

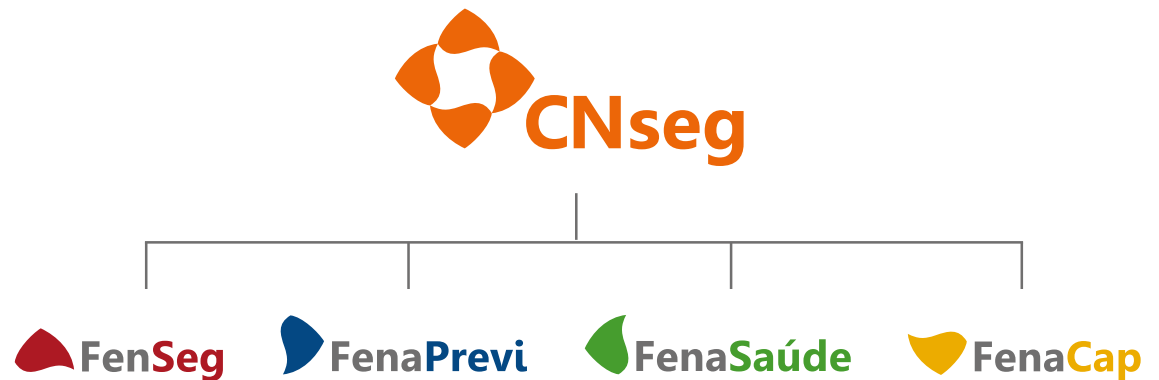




2

A CNseg

A Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), associação civil sem fins lucrativos e com atuação em todo o território nacional, é a representante do setor segurador, congregando quatro Federações dos segmentos de Seguros, Previdência Privada Complementar Aberta e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.



Sua missão é contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar suas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País. Para atingir esse objetivo, a CNseg orienta as suas ações para manter a consolidação conquistada ao longo de sete décadas como representante eficiente de um setor segurador privado saudável, inovador e comprometido com a sociedade. A entidade tem como valores a ética e a transparência e prioriza a valorização dos colaboradores, a manutenção do equilíbrio nas relações com o consumidor, a defesa da solidariedade e do mutualismo, assim como da responsabilidade ambiental, social e de governança.

Para tratar de temas estratégicos – tanto internos quanto externos – com maior precisão, a CNseg é composta por seis Diretorias Executivas e doze Superintendências, entre as quais, duas se reportam diretamente à Presidência.

Em consonância com as melhores práticas de boa governança, em 2022 a Área de Controles Internos e Compliance da CNseg passou a se reportar diretamente ao Conselho Diretor da Confederação. Também houve um redirecionamento do escopo da área para atuar predominantemente como auditoria interna, com autonomia e independência.

2.1 ■ ■ ■ Celeiro de Ideias

Em prol de um mercado eficiente e ágil, são mantidas 17 Comissões Temáticas compostas por 520 profissionais indicados pelas Federações associadas e pela própria CNseg. Voluntariamente, esse capital intelectual se dispõe a trocar experiências e a debater ideias que elevam ainda mais o setor segurador, criando um ambiente propício para a inovação em temas diferenciados como inteligência de mercado, relações de consumo, comunicação e marketing, gestão de risco, integração ASG, Lei

Geral de Proteção de Dados, ouvidoria, seguros inclusivos, governança e compliance, entre outros.



2.2 ■ ■ ■ Representação Institucional

Visando garantir a representatividade do setor segurador nos diversos fóruns, a CNseg indica profissionais, com qualificação específica, para representar a Confederação em órgãos públicos e privados, nos âmbitos nacional e internacional. Ao lado, a relação das entidades que contaram com representantes da CNseg ao longo de 2022:



- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- Câmara de Comércio Americana do Rio de Janeiro (AMCHAM Rio)
- Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem (CBMA)
- Comitê Gestor do eSocial
- Confederação Nacional da Indústria (CNI)
- Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF)
- Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif)
- Comitê de Avaliação e Seleção do Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados (CAS-CRSNSP)
- Escola de Negócios e Seguros (ENS)
- Federação Brasileira de Bancos (Febraban)
- Federação Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)
- Fórum Empresarial LGPD
- Global Federation of Insurance Associations (GFIA)
- Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI)
- Instituto Ação pela Paz (IAP)
- Laboratório de Inovação Financeira da Comissão de Valores Mobiliários
- Microinsurance Network
- Ministério da Economia - Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS), Iniciativa do Mercado de Capitais (IMK) e Iniciativa de Mercado de Seguros (IMS)
- Ministério da Justiça e Segurança Pública



2.3 ■ ■ ■ Governança e Capital Humano

A CNseg é constituída por órgãos deliberativos e consultivos. São órgãos deliberativos a Assembleia Geral, o Conselho Diretor, o Conselho de Gestão, o Diretor Presidente e o Conselho Fiscal, enquanto o Conselho Consultivo e o Conselho de Ética são órgãos consultivos da entidade.

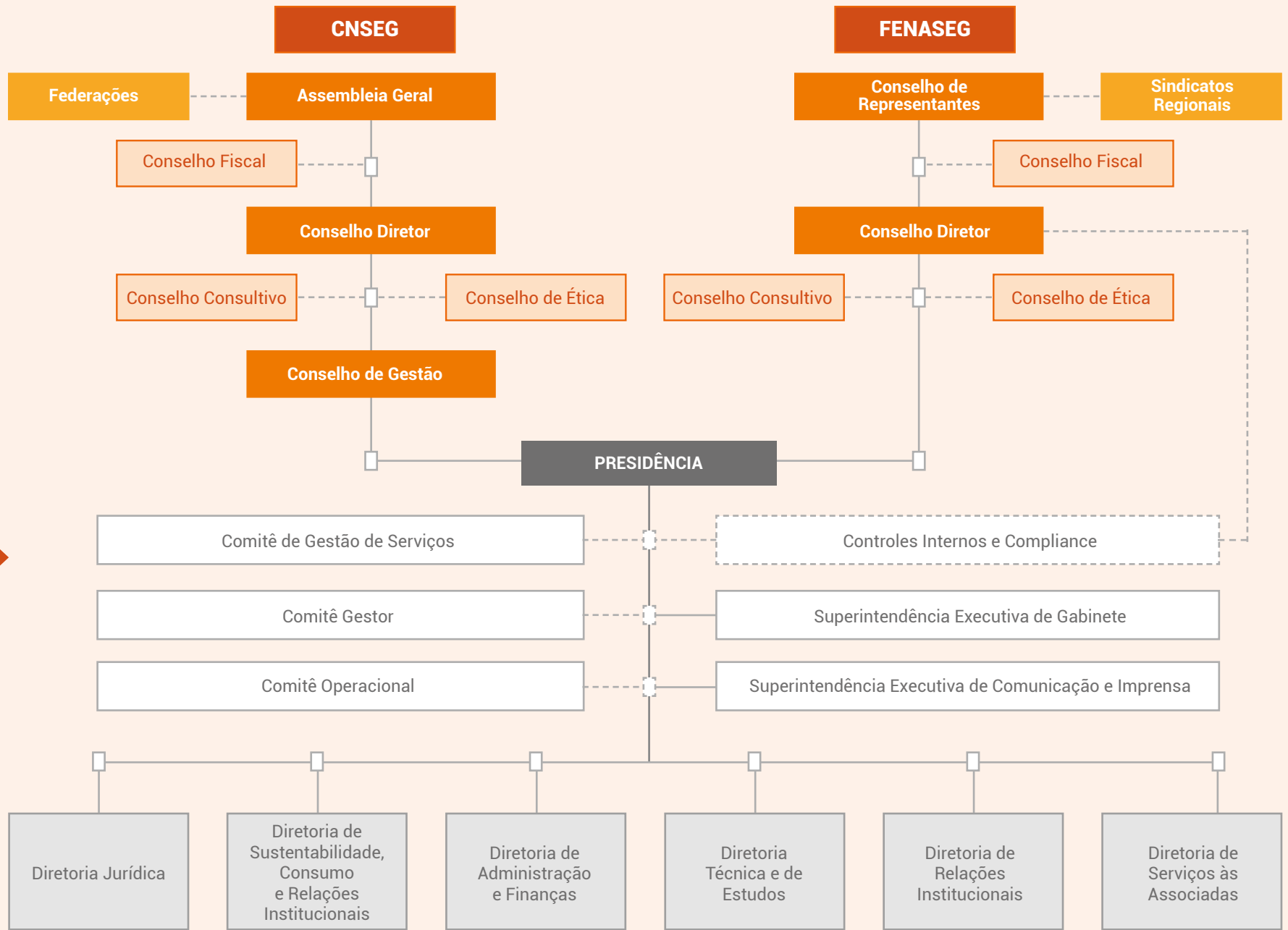
Ainda em decorrência da pandemia da Covid-19, 2022 demandou acompanhamento para consolidação do retorno ao trabalho presencial no formato híbrido, com alteração no modelo para três dias na condição presencial e dois dias no formato teletrabalho.

bre Produtividade, Excel Intermediário e Técnicas de Apresentação e Oratória. Os colaboradores também participaram da trilha LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), com módulos explicativos sobre segurança, proteção de dados no ambiente profissional e no pessoal.

os estagiários, em parceria com o CIEE, abordando os temas inteligência emocional, estágio e carreira, e marca pessoal. Essas oficinas proveram conteúdo consistente de aprendizado teórico sobre as demandas e exigências do mundo corporativo.

Como parte do programa Valorizar, foram implementados cursos *in company* so-

Na integração dos novos talentos, foram conduzidas oficinas virtuais com





3

Números do Setor de Seguros

Os dados ajudam a mostrar a relevância do setor segurador para a economia brasileira e, principalmente, o impacto positivo no dia a dia das pessoas e das empresas. Alcançando áreas estratégicas da economia, como a infraestrutura e o agronegócio, as contribuições do setor asseguraram a continuidade de tais atividades. As seguradoras pagaram mais de R\$ 1,4 bilhão em indenizações por imprevistos em obras de grande porte e, no agronegócio, R\$ 10,5 bilhões foram pagos a 78,6 mil produtores rurais por riscos da atividade cobertos pelo seguro Rural.



O **setor segurador brasileiro** é líder em volume de negócios na América Latina e subiu uma posição no ranking mundial em 2022, ocupando o **17º** lugar.



Em 2022, movimentou o valor total de **R\$ 619,3 bilhões**. O crescimento foi de **11,8%** na comparação com o ano anterior.



Ativos financeiros da ordem de **R\$ 1,8 trilhão**, com economia constituída para repor patrimônio, garantir rendas e pecúlios às famílias brasileiras.



O setor acumula ativos – garantia para os riscos que assume – equivalentes a **25% da dívida pública brasileira**, constituindo-se em um dos maiores investidores institucionais do País.

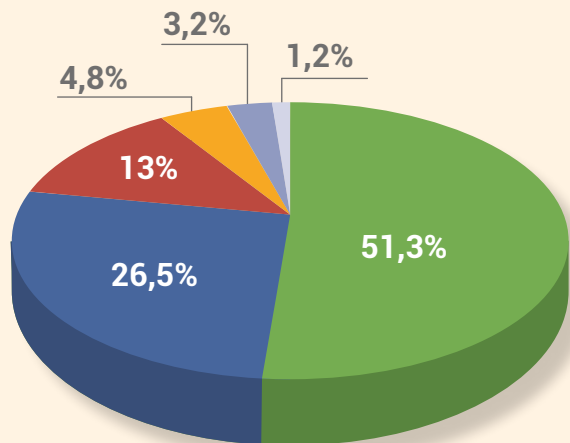


Arrecadação do setor representa cerca de **6,3% do PIB**.



O setor pagou mais de **R\$ 452,1 bilhões** na forma de benefícios, indenizações, resgates, sorteios, despesas médicas e odontológicas.

Benefícios, indenizações, resgates, sorteios, despesas médicas e odontológicas



	Saúde Suplementar	R\$ 232,0 bi (51,3%)
	Cobertura de Pessoas <i>(acumulação)</i>	R\$ 119,9 bi (26,5%)
	Seguros de Danos	R\$ 58,8 bi (13%)
	Capitalização	R\$ 21,5 bi (4,8%)
	Cobertura de Pessoas <i>(planos de risco)</i>	R\$ 14,3 bi (3,2%)
	Cobertura de Pessoas <i>(benefícios de planos tradicionais)</i>	R\$ 5,6 bi (1,2%)

Total R\$ 452,1 bi



Participação dos seguros no Brasil



milhões
de residências seguradas

Fonte: FenSeg



11,8
bilhões
em Títulos de Capitalização ativos

Fonte: FenaCap



50,4
milhões
de beneficiários de assistência médica

Fonte: ANS



20
milhões
de veículos segurados
(dados até Junho de 2022)

Fonte: FenSeg



7,3
milhões
de hectares protegidos pelo seguro Rural

Fonte: MAPA



30,9
milhões
de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos

Fonte: ANS



13,8
milhões
de planos de previdência coletivos e individuais

Fonte: FenaPrevi

Composição do mercado segurador

129

seguradoras

Fonte: Susep

933

operadoras de Planos e Seguros Privados de Assistência à Saúde

Fonte: FenaSaúde

93,9 mil

corretores de seguros

Fonte: Fenacor

13

entidades abertas de Previdência Complementar

Fonte: Susep

18

empresas de Capitalização

Fonte: FenaCap

119

empresas de Resseguro

Fonte: Fenaber

182,7 mil

empregos gerados diretamente

Fonte: RAIS 2021 + CAGED 2022

3,8 mil

profissionais peritos, avaliadores de seguros, auditores atuariais

Fonte: RAIS/Subgrupos 2021 + CAGED 2022





4

Ampliando o Diálogo

O protagonismo da comunicação perpassa por diversas esferas. Uma das premissas da CNseg tem sido reforçar a imagem do setor perante a sociedade, governos e formadores de opinião, com o objetivo de melhorar o entendimento sobre seguros para públicos diversificados.

A CNseg valoriza as estruturas regulatórias, essenciais em um mercado do porte do setor segurador. Para aumentar a

expertise governamental sobre o seguro e a percepção de sua importância para o desenvolvimento do País e para a implementação de diferentes políticas, a Confederação tomou a iniciativa de solicitar encontros e reuniões com representantes de Ministérios, Governos estaduais e demais instituições e autarquias.

As agendas regionais e internacionais também foram intensificadas, o que se entende como um caminho natural



para o fortalecimento, a expansão e a união do setor.

E, para deixar o público em geral por dentro dos principais passos do setor, a Confederação abriu mais um canal de comunicação, o WhatsApp API.

4.1 ■ ■ ■ Campanha

Com o apoio das Federações, a campanha institucional “Seguros, Previdência Privada e Saúde. Pra tudo e pra todos” impactou 188 milhões de pessoas por meio da veiculação nas mais variadas mídias, incluindo tevês aberta e fechada, rádios, impressos, mídias sociais, redes de pesquisa e display, mídias Out of Home (OOH) no metrô das cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo, além dos aeroportos de Brasília e de São Paulo. O conteúdo foi reunido no site segurospratodos.com.br, o que ampliou o alcance para o público de outros países latino-americanos.

4.2 ■ ■ ■ Presidenciáveis

Em ano de eleição, a CNseg compilou em 31 propostas os aspectos fundamentais para o setor de seguros, na perspectiva de uma agenda de responsabilidade social, econômica e ambiental. O documento, intitulado “Proposta do Setor Segurador aos Presidenciáveis 2023/ 2025” foi entregue em mãos às autoridades integrantes das campanhas, oportunidades nas quais o teor do documento pôde ser debatido.

4.3 ■ ■ ■ Agenda

4.3.1 ■ ■ Regional

A CNseg participou de encontros setoriais nos sindicatos das seguradoras de Santa Catarina, Rio Grande do Sul e no regional que reúne Bahia, Sergipe e Tocantins. Além de apresentar a campanha institucional, foram realizadas reuniões para





debater pautas locais e nacionais de interesse do setor. A oportunidade serviu também para a realização de encontros com jornalistas que atuam nos meios de comunicação das regiões para a disseminação das mensagens do setor para as suas respectivas audiências.

4.3.2 ■ Internacional

Remotamente, o presidente da Confederação participou do workshop “Open Insurance e Questões de Dados”, organizado pela The Global Federation of Insurance Associations (GFIA), realizado em Praga, na República Tcheca. Dyogo Oliveira destacou para membros do Insurance Europe e do Conselho Americano de Seguradoras de Vida dos Estados Unidos o pioneirismo do Brasil no sistema aberto de seguros.

Também de forma remota, Dyogo Oliveira participou de evento realizado em Rüşchlikon, na Suíça para celebrar os

dez anos dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI). Ele apresentou resultados da evolução do setor de seguros brasileiro após uma década de adesão aos PSI, além de comentar outros temas de destaque.

Em Santiago, no Chile, a CNseg participou da Assembleia Geral da FIDES e celebrou o Acordo de Cooperação Técnica para os temas de cibersegurança, sustentabilidade e Open Insurance com associações de seguradores do Brasil, Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai. Os cinco países são integrantes da Comissão Regional Sul da entidade. O evento também foi palco do lançamento oficial da 38ª Conferência Hemisférica da Federação Interamericana de Empresas de Seguros, a FIDES Rio 2023. Desde 07/11/22, o site da FIDES Rio 2023 está no ar em três idiomas. Saiba mais em: Fidesrio2023.com.br.

Nos Estados Unidos, a CNseg participou da conferência LIDE New York –

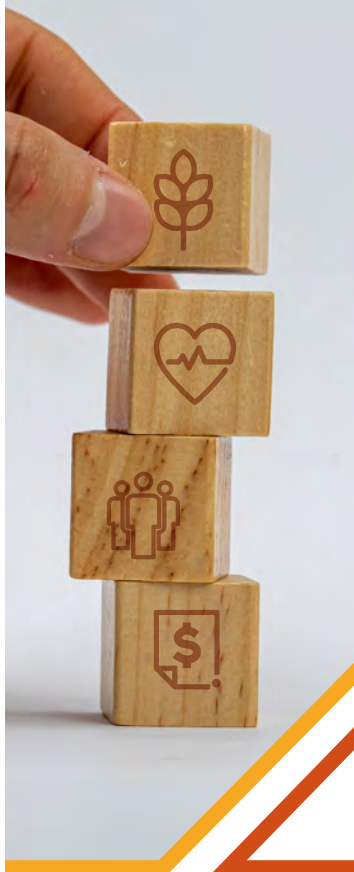
Brazil, realizado pelo LIDE - Grupo de Líderes Empresariais, com apoio institucional da Brazilian-American Chamber of Commerce (BACC). No evento, foram debatidos os desafios institucionais e econômicos das eleições no Brasil.

4.4 ■ ■ ■ WhatsApp API

Diversificando os canais de comunicação com o público, a CNseg chegou ao WhatsApp API na segunda quinzena de dezembro, após meses de trabalho de inteligência estratégica sobre a melhor forma de disponibilizar esse conteúdo. O objetivo é ampliar a divulgação ao somar forças com as outras plataformas de redes sociais. Em menos de quinze dias de criação, esse novo canal alcançou quase 400 usuários cadastrados. No capítulo 6, detalharemos mais sobre a relevância dessa ferramenta na otimização da comunicação.



Destaques do setor



Pela primeira vez na história do País, as indenizações do seguro Rural superaram R\$ 10 bilhões, refletindo as quebras de safra. A busca pela proteção contra as adversidades climáticas fez com que a procura pelo seguro Rural triplicasse nos últimos cinco anos. Além disso, a subvenção governamental ao prêmio do seguro Rural aumentou e permitiu que o mercado crescesse, o que estimulou a contratação pelos produtores.



Cerca de 11 milhões de pessoas possuíam algum Plano de Previdência em 2022, o equivalente a 8% dos brasileiros com idade entre 20 e 65 anos. São 13,8 milhões de planos comercializados no total, dos quais, somente 65 mil (0,5%) estão em fase de recebimento de benefício. Os Planos de Previdência Privada Aberta cumpriram o seu papel social e de reserva financeira e os resgates somaram R\$ 122,8 bilhões de janeiro a dezembro.



Em 2022, o setor de planos de saúde manteve o crescimento em suas duas segmentações, como no ano anterior, e alcançou resultados significativos em números de beneficiários. De acordo com o levantamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em dezembro, o setor totalizou 50.493.061 usuários em planos de assistência médica, maior número desde dezembro de 2014. Já os planos exclusivamente odontológicos registraram 30.950.314 beneficiários, o que representa a superação, pela 11ª vez no ano, do recorde histórico nesse segmento (de fevereiro a dezembro).



A modalidade de Filantropia Premiável dos Títulos de Capitalização direcionou um volume recorde de recursos de R\$ 1,48 bilhão às organizações filantrópicas, um crescimento de 12%, posicionando se entre os maiores financiadores de projetos sociais do Brasil. Em todas as cinco regiões, houve aumento de dois dígitos na procura por produtos de Capitalização, mostrando o papel social desse instrumento como reserva de valor.



5

Frentes de Atuação

A CNseg participa de iniciativas e parcerias – nacionais e internacionais – que promovem as boas práticas e ajudam a fortalecer a cultura do seguro. Também analisa e interpreta dados referentes ao setor segurador, formando sólida base de informações que permite a avaliação do desempenho do mercado de forma atualizada.

E, mantendo a tradição de estar em constante diálogo com diversas entidades,

acompanha de perto as atividades legislativas e regulatórias, participando ativamente de debates, contribuindo com conhecimento técnico e defendendo posicionamentos.

5.1 ■ ■ ■ Relacionamento com os Poderes

Em 2022, a CNseg monitorou 5.162 propostas legislativas de interesse do mercado segurador em tramitação no Sena-

do Federal, na Câmara dos Deputados, nas Assembleias Legislativas e nas Câmaras Municipais.

No Senado, diversas matérias relativas à previdência privada foram discutidas ao longo do ano, com destaque para a que trata da opção de regime tributário (PL nº 5.503/2019) e outra sobre o veto ao tratamento discriminatório em razão da deficiência do contratante (PL nº 4007/2019). Ambas foram aprovadas e agora aguardam

votação na Câmara dos Deputados, após incorporação de sugestões da CNseg.

Na Câmara, foi aprovado o projeto que trata da subvenção econômica ao prêmio do seguro Rural (PL nº 4.720/2016) na Comissão de Finanças e Tributação, com posição favorável do setor.

Nas Assembleias Legislativas Estaduais, houve tramitação de proposições sobre o chamado “laudo cautelar”. Após atuação da CNseg, foram vetados projetos do Rio de Janeiro (PL nº 1.910/2020) e do Mato Grosso (PL nº 09/2022). Em síntese, são Projetos de Lei que pretendem tornar obrigatório que empresas que comercializam veículos automotores seminovos ou usados disponibilizem ao comprador um laudo de vistoria completa na troca por veículos novos, seminovos e usados.

A Confederação, por meio de sua equipe jurídica, elaborou pareceres, propostas de emenda aditivas, modificativas e supres-

sivas, de substitutivos, notas técnicas e razões de veto a proposições legislativas, além de um anteprojeto de lei, totalizando 318 documentos produzidos.

5.2 ■ ■ ■ Iniciativa de Mercado de Seguros (IMS)

O Ministério da Economia criou a Iniciativa de Mercado de Seguros (IMS), que tem como objetivo a formulação de estudos e propostas que visem promover maior eficiência e desenvolvimento dos mercados de seguros, resseguros, previdência complementar aberta e capitalização.

Coordenada pela Secretaria de Política Econômica, da Assessoria Especial de Estudos Econômicos, do Ministério da Economia, a IMS conta com a participação de diversas entidades, incluindo a CNseg. Um dos temas propostos pela Confederação e que foi escolhido para integrar a pauta da IMS foi “Garantias”, que sugere a utilização de

recurso previdenciário e de capitalização como garantia em operações de crédito.

A implementação da proposta depende de um Projeto de Lei. A CNseg segue otimista, confiando na consolidação da proposta que, além de mitigar risco de crédito e contribuir para a redução dos juros, tende a gerar impacto macroeconômico positivo.

5.3 ■ ■ ■ Combate à Fraude

No trabalho de monitoramento de grupos suspeitos, foram identificados 22 novos grupos suspeitos, totalizando 157 com suspeita de atuação criminosa contra o setor de seguros. O mapeamento desses casos está em constante processo de evolução e análise, a fim de verificar a viabilidade de se converterem em novas notícias de crime a serem apresentadas às autoridades públicas competentes.

Como resultado do trabalho de inteligência investigativa foram iniciados três novos

procedimentos criminais, fechando o ano com um total de 88 procedimentos criminais ativos, representando um volume financeiro acima de R\$ 50 milhões. Doze desses casos já foram denunciados pelo Ministério Público à Justiça, que os acolheu; oito estão aguardando sentença de 1ª instância, três se encontram em fase Recursal de 2ª Instância e um já foi transitado em julgado, com condenação dos réus.

5.4 ■ ■ ■ Ambiente Regulatório

5.4.1 ■ *Open Insurance*

Em 30/06/2022, foi concluída a primeira fase de implementação do *Open Insurance*, possibilitando a disponibilização para o público em geral das informações sobre canais de atendimento e produtos de Seguro, Previdência Complementar Aberta e Capitalização disponíveis para comercialização. A fase dois teve início em setem-

bro, quando foram entregues à Susep as propostas técnicas contendo os padrões tecnológicos, procedimentos operacionais e a padronização do leiaute acerca do compartilhamento de dados de clientes e de seus representantes.

Revisão

O bom avanço da implementação permitiu que a CNseg solicitasse revisão do escopo do sistema aberto de seguros, após confirmar que a inclusão de certos produtos nesse ambiente não compensaria o esforço que deveria ser empregado, ocasionando em custos bem superiores aos eventuais benefícios. Alguns produtos não apresentam aderência quer seja pelo perfil do consumidor, modelo de subscrição, quer seja pelo processo de contratação. As negociações com o regulador já apresentaram resultados concretos.

O debate para as sugestões de revisão do escopo de produtos também avançou

para as demais fases. A Resolução CNSP nº 450/2022 possibilitou um ajuste no modelo de implementação que tornou possível a solicitação de dispensa de participação obrigatória no *Open Insurance* das sociedades seguradoras que comercializam apenas contratos de seguros de danos para cobertura de grandes riscos, nos termos da regulamentação específica.

Integração Open Finance

Não havia previsão de data de implementação da interoperabilidade no regramento do *Open Finance*. Para garantia dessa entrega regulatória por parte das participantes do *Open Insurance*, seriam imprescindíveis a dedicação e o apoio das participantes do *Open Finance*, tanto no cumprimento dos diferentes requisitos técnicos e padrões tecnológicos estabelecidos, quanto na data de sua implementação. Dessa forma, foi proposta dilação do prazo de apresentação dos padrões tecnológicos, dos procedimentos ope-

racionais para a integração, compatibilidade e interoperabilidade com o Open Banking, de 1º/06/2022 para 30/11/2023, incluindo cronograma de implementação.

SISS/ SPOC

Foi solicitada a exclusão das Sociedades Iniciadoras de Serviço de Seguro (SISSs) do Open Insurance. A CNseg apresentou argumentos relacionados tanto a possíveis danos causados pela SISS ao funcionamento do Open Insurance, quanto a legais. Com a publicação da Resolução CNSP nº 450/2022 e da Circular Susep nº 681/2022, a SISS foi substituída pela Sociedade Processadora de Ordem do Cliente (SPOC), tornando explícita a participação do corretor.

5.4.2 ■ Instrumentos Financeiros

Em parceria com membros da Comissão de Administração e Finanças, a CNseg

avaliou e ofereceu contribuições, a pedido da Susep, para o “Estudo sobre os Impactos da Recepção do CPC nº 48 - Instrumentos Financeiros (IFRS 9) para o mercado supervisionado pela Susep”, que mais tarde orientou as propostas colocadas em consulta pública. O objetivo do estudo foi avaliar o impacto da aplicação do CPC nº 48 e identificar as mudanças que afetam a contabilização dos passivos das empresas, mais especificamente, a alteração no cálculo do Teste de Adequação de Passivo (TAP), na compensação da Provisão de Complementar de Cobertura (PCC) pela “mais valia” e no ativo de resseguro/retrocessão.

Assim, as empresas com capital aberto obrigatoriamente terão que elaborar demonstrações financeiras de acordo com esses normativos a partir de 2023, além de continuar a elaborar as demonstrações de acordo com a regulação da Susep. O estudo não englobou o segmento de Capitalização.

A Resolução CNSP nº 448/2022 e a Circular Susep nº 678/2022 foram publicadas em outubro contemplando muitas das sugestões da Confederação, em especial o prazo de adoção a partir de janeiro de 2024.

5.4.3 ■ Planos Tradicionais

Quanto aos planos tradicionais, o setor segurador está atento ao fato de não haver títulos soberanos indexados ao IGP-M em montante suficiente para serem oferecidos como ativos garantidores das provisões indexadas a esse índice. A situação pode ser agravada com o vencimento do último lote de NTN-C – título de investimento a longo prazo atrelado ao IGP-M e com pagamento de juros semestrais – em 2031. O tema foi tratado sob diversas frentes e os desdobramentos dessas ações devem acontecer em 2023.

5.4.4 ■ Letra de Risco de Seguro (Securitização)



Em agosto, foi sancionada a Lei nº 14.430/2022, que criou a Letra de Risco de Seguro (LRS) e a Sociedade Seguradora de Propósito Específico (SSPE). A LRS é um título de crédito nominativo, transferível e de livre negociação, representativo de promessa de pagamento em dinheiro, vinculado a riscos de seguros e resseguros, emitido exclusivamente por Sociedade Seguradora de Propósito Específico. A SSPE é a sociedade seguradora que tem como finalidade exclusiva realizar uma ou mais operações, independentes patrimonialmente, de aceitação de riscos de seguros, previdência complementar, saúde suplementar, resseguro ou retrocessão de uma ou mais contrapartes e seu financiamento por meio de emissão de LRS, instrumento de dívida vinculada a riscos de seguros e resseguros. O principal avanço promovido pela lei é a independência patrimonial das operações, possível apenas às emissões de LRS. Importante destacar que houve uma

Consulta Pública, oportunidade na qual a CNseg apontou que a necessidade de revisão do capital-base, dado que a proposta se apresentava como barreira de entrada, pois desestimula a abertura dessas SSPEs, inviabilizando o produto. A Susep aceitou a sugestão da Confederação sobre a redução de exigência de capital-base e a ampliação do prazo máximo de vencimento da LRS.

5.4.5 ■ Reforma Tributária

Participação em Grupos de Trabalho com representantes do Governo e de outras associações para o debate de temas relacionados à Reforma Tributária. Uma equipe multidisciplinar da CNseg se dedicou ao estudo dos problemas relativos às inconsistências legislativas e sistêmicas verificadas em alguns municípios brasileiros, que têm onerado irregularmente a carga tributária das seguradoras como responsáveis tributárias.

5.5 ■ ■ ■ Ambiente Jurídico

Durante 2022, a CNseg atuou em 1.295 ações judiciais de interesse do mercado, das quais 42 são Ações Diretas de Inconstitucionalidade, quatro Arguições de Descumprimentos de Preceitos Fundamentais, quatro Incidentes de Assunção de Competência, 14 recursos em trâmite no Supremo Tribunal Federal (STF) e com repercussão geral, 79 recursos em trâmite no Superior Tribunal de Justiça (STJ) e repetitivos, 242 ações civis públicas de exercício irregular da atividade seguradora, 56 ações civis públicas sobre temas diversos, duas ações coletivas, duas ações populares, 9 Incidentes de Resoluções de Demandas Repetitivas e 779 ações de Seguro Habitacional do Sistema Financeiro de Habitação.

Foram tratados 86.023 documentos relacionados ao atendimento do Poder Judiciário e demais órgãos públicos, por



meio de elaboração de ofícios, circulares e cartas.

Em 2022 aconteceu a 5ª edição do Seminário Jurídico de Seguros junto ao STJ com objetivo debater os desafios jurídicos do setor de seguros, e contou com a participação de membros do poder Judiciário, CNJ, professores, especialistas e representantes do setor segurador.

5.5.1 ■ Exercício Irregular da Atividade Seguradora

Os efeitos negativos ocasionados pela atuação das chamadas Associações de Proteção Veicular (APVs) incluem a concorrência desleal e a falta de segurança jurídica para os consumidores. Para coibir essa atividade que tanto prejuízo causa para a sociedade, a CNseg atuou em 242 ações ajuizadas pela Susep – nos Tribunais Superiores e nos cinco Tribunais Regionais Federais (TRF's) –

em face daqueles que desenvolvem atividade seguradora à margem da lei.

A CNseg também propôs quatro Ações Diretas de Inconstitucionalidade junto ao STF contra Leis Estaduais nos Estados de GO, MG, RJ e AL que pretendem regularizar a atividade das APVs.

5.5.2 ■ Rol de Procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar

No STF, a ADI nº 7.265, que conta com coordenação estratégica da CNseg, foi ajuizada com o objetivo de declarar a inconstitucionalidade dos dispositivos da Lei nº 14.454/2022, responsável por flexibilizar os critérios para garantia de coberturas não incorporadas ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

Em âmbito infraconstitucional, destacam-se julgados relevantes e favoráveis no STJ envolvendo o rol de procedimentos

Embargos de Divergência nºs 1.886.929/SP e 1.889.704/SP. A Segunda Seção do STJ reconheceu a taxatividade, em regra, do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, afastando o dever de cobertura pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde de tratamento não constante na listagem obrigatória caso exista para a cura do paciente outro procedimento eficaz, efetivo e seguro já incorporado.

5.5.3 ■ Incidência de ITCMD sobre VGBL e PGBL

O STF reconheceu a repercussão geral da discussão relativa à incidência do Imposto sobre Transmissão *Causa Mortis* e Doação (ITCMD) sobre o plano VGBL e o PGBL na hipótese de morte do titular do plano. A discussão ocorre no âmbito do Recurso Extraordinário nº 1.363.013/RJ, CNseg, a FenaPrevi e a Fenaseg pleitearam seus ingressos no caso na qualidade de *amicus curiae* para defesa dos interesses do mercado segurador.

5.5.4 ■ Embriaguez Seguro Auto

A Quarta Seção Cível do Tribunal de Justiça do Paraná, definiu, por unanimidade, a seguinte tese: *“Em contrato de seguro de automóvel, a embriaguez de terceiro condutor configura fator de agravamento de risco imputável ao segurado, quando existente o nexo causal com o sinistro”*.

Foram ainda citados diversos precedentes que reconhecem que o agravamento do risco não é somente quando o segurado dirige embriagado, mas também quando terceiro dirige, em razão do dever de vigiar e eleger a pessoa que cuidará de seu bem. O entendimento firmado pelo TJ/PR terá abrangência no respectivo tribunal, contudo a decisão proferida é um precedente favorável a ser seguido pelos demais tribunais do País.

5.5.5 ■ Seguro Habitacional do Sistema Financeiro De Habitação – SH/SFH

Em relação às ações do Seguro Habitacional do SFH, a CNseg monitorou o acompanhamento de 675 processos e já pleiteou seu ingresso, na qualidade de amicus curiae, em 110 casos em trâmite no STJ e em 02 casos em trâmite no STF.

Dentre os processos acompanhados, vale destacar o importante julgamento dos Embargos de Declaração opostos pelos Recorridos/Mutuários nos autos do Recurso Extraordinário nº 827.996/PR, oportunidade em que o Plenário do Supremo Tribunal Federal, por unanimidade, confirmou a competência da Justiça Federal para julgar ações envolvendo a Caixa Econômica Federal e mutuários com apólice pública do seguro habitacional no âmbito do SFH) reconhecendo que não alcança processos com decisão transitada em julgado antes de 13 de julho de 2020, data em que foi publicada a ata do julgamento do mérito do tema. Dessa forma, não serão admitidas futuras ações rescisórias para questionar essas decisões transitadas em julgado (Tema 1.011).

5.5.6 ■ Reajuste – Planos de Saúde Coletivo - Tema Repetitivo nº 1.016

A Segunda Seção atestou a aplicabilidade das teses firmadas no Tema Repetitivo nº 952 aos planos de saúde coletivos e atribuindo como melhor interpretação da Resolução Normativa nº 63/2003, da ANS, reconhecendo a legalidade do reajuste por faixas etárias nos planos coletivos.





6

Sustentabilidade

6.1 ■ ■ ■ Marco do ASG

A agenda de sustentabilidade ganhou mais visibilidade com a publicação da Circular Susep nº 666/2022, apontada como um marco regulatório das questões Ambiental, Social e Governança (ASG) para o setor segurador, estimulando a evolução de forma padronizada dessa pauta. As supervisionadas deverão implementar iniciativas de gestão dos riscos de sus-

tentabilidade integradas aos processos operacionais, desenvolver políticas de sustentabilidade e apresentar um relatório sobre as ações ASG.

6.2 ■ ■ ■ UNEP FI

A CNseg iniciou um projeto, em parceria com a iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI), para fornecer ferramenta

às seguradoras que atuam no segmento de Danos e Responsabilidades sobre como analisar os riscos climáticos sob a perspectiva da TCFD – força-tarefa para divulgações financeiras relacionadas ao clima. Além de capacitar representantes das seguradoras sobre conceitos fundamentais, o projeto fornecerá os alicerces para que empresas possam desenvolver suas próprias metodologias para mensuração de impactos e projeções de eventuais perdas financeiras relacionadas a

riscos climáticos físicos, que figuram entre os requisitos para o cumprimento das exigências regulatórias.

6.3 ■ ■ ■ **Parceria com o Inmet**

À medida que cresce o impacto dos desastres naturais de grandes proporções sobre a população brasileira, aumenta também a atenção do setor segurador aos aspectos relacionados às mudanças climáticas e aos riscos envolvidos. Por isso, a CNseg firmou parceria com o Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet) para a divulgação de alertas sobre a previsão de ocorrência de eventos severos do clima em território brasileiro e, dessa forma, contribuir para a mitigação de seus impactos. O portal da CNseg passou a disponibilizar um banner com link para a página Alert-AS, do Inmet, que permitirá acompanhar esse tipo de aviso para o Brasil. Assim, quando o Inmet lançar um

alerta vermelho referente a expectativas de desastres naturais de grandes proporções, será feita divulgação com destaque no portal da CNseg, por meio de um pop-up. A CNseg também dispara o alerta por e-mail para as seguradoras interessadas.

6.4 ■ ■ ■ **Relatório de Sustentabilidade**

Desde 2015, a CNseg recebe, consolida e divulga dados sobre iniciativas ASG no Relatório de Sustentabilidade do setor segurador.

A edição mais recente do documento – que teve a participação de seguradoras que representam 85,7% do market share – aponta que o número de empresas do setor que leva em consideração as questões ASG no desenvolvimento de produtos e serviços chega a 73,7%.



6.5 ■ ■ ■ Seguros Inclusivos

Foram conduzidos dois importantes estudos pelo setor. O primeiro, realizado pela Iniciativa de Acesso ao Seguro (A2ii), braço de implantação da Associação Internacional dos Supervisores de Seguros (IAIS), com apoio da CNseg, teve por objetivo identificar a eficácia dos normativos de microsseguros e seguros inclusivos vigentes entre 2011 e 2021 para a promoção da inclusão securitária e para a proteção do consumidor.

Já o segundo foi o mapeamento da Jornada do Consumidor dos Microseguros, promovido pela CNseg com o objetivo de identificar oportunidades e necessidades para a ampliação do acesso ao seguro por pessoas e empresas que hoje não adquirem o produto, sob as perspectivas de executivos, especialistas e consumidores.

6.6 ■ ■ ■ Relações de Consumo

A edição mais recente do Relatório de Atividades das Ouvidorias – publicação da CNseg – referente às demandas de 2021 aponta que os consumidores de produtos oferecidos pelo setor segurador conseguiram quase cem por cento de resolução nas suas demandas às ouvidorias das seguradoras. De 2018 a 2021, o setor sempre esteve acima de 90 por cento no índice de efetividade.

O índice das respostas do setor de seguros às demandas dos consumidores alcançou 98,1%, uma evolução positiva em relação aos anos anteriores: de 97,7% em 2020, 97% em 2019 e 94% em 2018. O índice de efetividade é calculado com base na quantidade de demandas recebidas pelas ouvidorias em relação à soma da quantidade de multas aplicadas pelo Programa de Prote-

ção e Defesa do Consumidor (Procon) e às ações judiciais. Das 187.688 demandas de consumidores tratadas pelas ouvidorias de empresas do setor segurador brasileiro em 2021, 98,4% foram resolvidas sem necessidade de ação judicial e 99,8% não receberam multa do Procon.





4831.72

6957.21

8541.51

5483.68

7543.69

7

Serviços às Associadas

A CNseg produz soluções tecnológicas para clientes externos no âmbito de negócios incluindo a proposição, desenvolvimento, execução e manutenção de projetos e atividades relacionadas. Esse trabalho visa apoiar as associadas a aumentar receitas, aperfeiçoar processos de subscrição e precificação, otimizar rotinas, reduzir riscos, prevenir e combater fraudes e manter-se em conformidade legal.

Como destaque das 30 soluções disponíveis para as associadas, temos o novo produto lançado em 2022:

Compartilhamento de Incidentes Cibernético (CIC)

Para ajudar as associadas a cumprir a Circular Susep 638/2021, que trata da obrigatoriedade de compartilhamento

de incidentes cibernéticos, a CNseg desenvolveu, em 2022, uma solução tecnológica para facilitar o atendimento regulatório. A seguradora que for vítima de um incidente relevante pode, por meio do sistema CIC, informar às mais de 169 supervisionadas simultaneamente. Esse serviço é importante porque oferece a possibilidade de custos operacionais menores para cumprir a regulação da Susep.





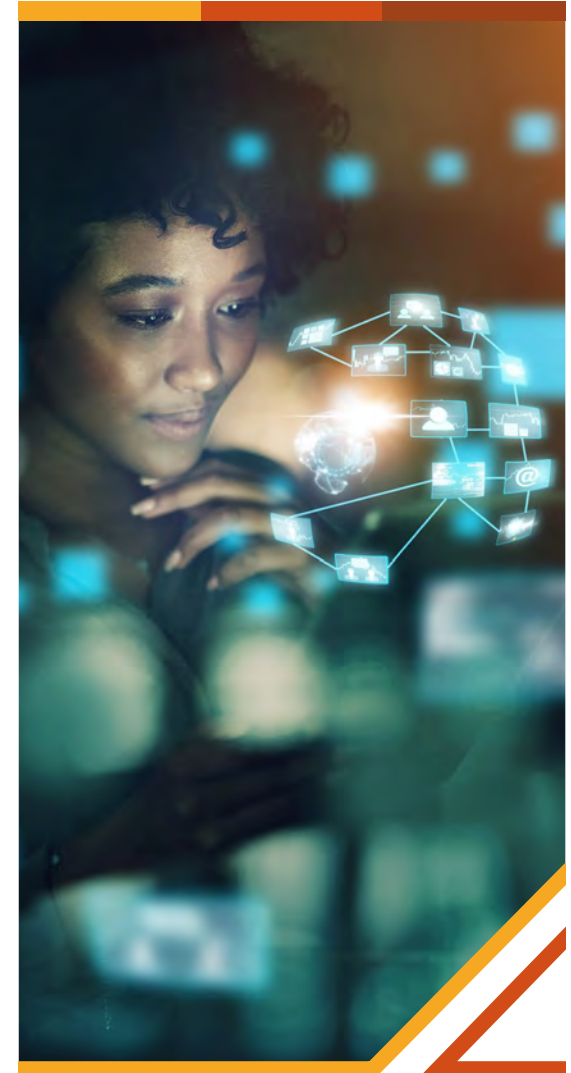
8

Cultura do Seguro

As iniciativas de comunicação aliadas à realização e à participação em eventos têm se mostrado estratégias para a disseminação da cultura do seguro, ampliando o conhecimento dos mais diversos públicos sobre a relevância de contar com a proteção oferecida por esse produto.

8.1 ■ ■ ■ Canais de Comunicação

Para difundir a cultura do seguro em um País de dimensões continentais como o Brasil, a estratégia de comunicação da CN-seg é diversificada, porém sem perder o enfoque 360°, utilizando variados canais para dialogar com o público.



O trabalho intenso de Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia permite que a CNseg se posicione em temas relevantes para o setor nos principais veículos de comunicação do País, seja por meio de release, notas, entrevistas, seja por artigos. A presença na mídia espontânea cresceu 24% com destaque para as matérias na grande imprensa, que totalizaram 552 publicações, alta de 95% em relação a 2021.

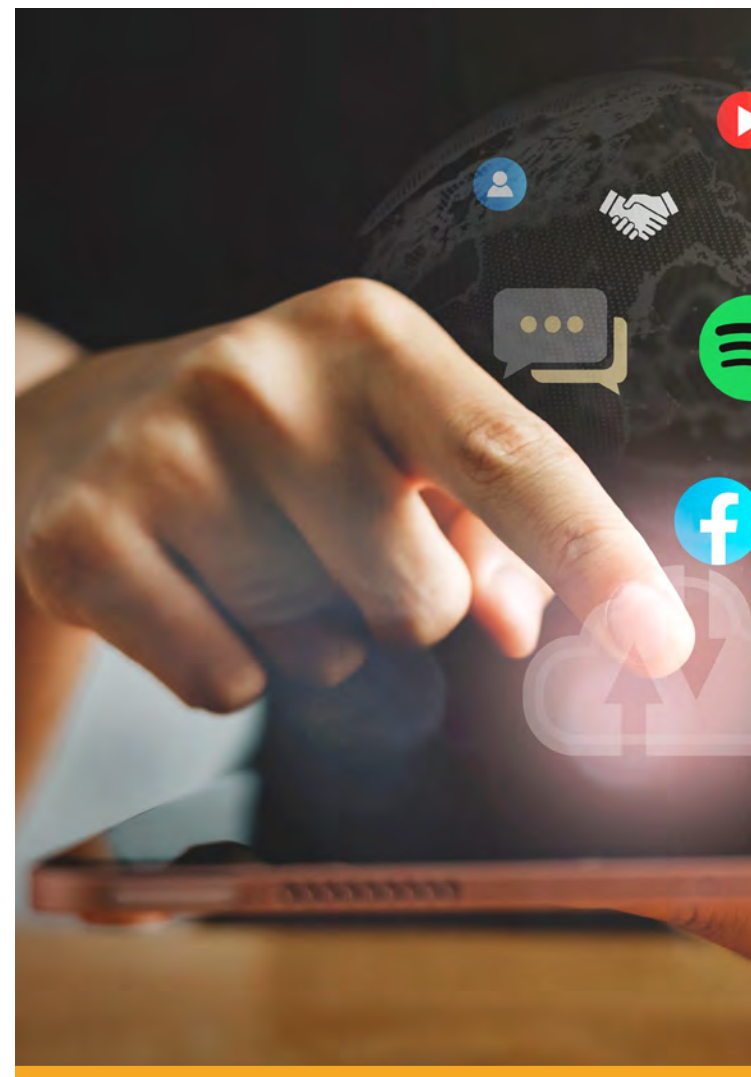
As publicações produzidas pela CNseg também são meios essenciais na promoção de reflexões, análises e para adiantar tendências do setor.

A "Conjuntura CNseg" divulgou, em 20 edições ao longo do ano, dados atualizados do setor segurador. Já a "Revista Seguros", o mais antigo periódico brasileiro de economia em circulação, publicou em quatro edições pautas macroeconômicas que ajudaram a contextualizar o impacto da economia no setor. O boletim mensal "CNseg em ação" chegou a 200ª edição desta-

cando os principais temas abordados nas reuniões de Diretoria da CNseg e de cada uma das Federações associadas. E o "Informativo Semanal CNseg" abordou, em 54 edições, as pautas mais importantes do setor tratadas no período de sete dias.

Em 2022, o SeguroCast, podcast produzido pela CNseg, publicou 118 episódios, baixados 3.700 vezes pelos ouvintes. O principal objetivo do SeguroCast é combater a desinformação e esclarecer os fundamentos e características dos produtos e serviços oferecidos pelo setor. Já a RadioWeb, umas das parceiras da CNseg, produziu e distribuiu mais de 150 matérias sobre a CNseg, para mais de 2.200 emissoras afiliadas em todo o Brasil. Essas matérias foram baixadas mais de 31 mil vezes e reproduzidas em rádios comerciais, comunitárias e educativas de todo o Brasil.

Outro importante canal de divulgação é o Centro de Documentação e Memória do Mercado Segurador (CEDOM), que permi-





te ao público ter acesso a um completo acervo sobre o setor segurador.

O portal CNseg, com atualização diária, funciona como um hub de conteúdo, concentrando todo o material informativo gerado pela Confederação. Em 2022, foram mais de 700 notícias publicadas com quase um milhão de acessos.

8.2 ■ ■ ■ Redes Sociais

A presença da CNseg nas plataformas digitais é pautada pelo aprofundamento dos temas da Confederação. Em 2022, todas as redes sociais da entidade apresentaram um aumento do seu alcance. O LinkedIn somou 374 publicações ao longo do ano, com mais de 2 milhões de impressões e mais de 30 mil seguidores. A página do Facebook reuniu cerca de 140 mil fãs que foram impactados por 559 publicações que alcançaram mais de 21 milhões de pessoas. Com pouco mais

de três mil seguidores, o Instagram teve 261 publicações e atingiu quase 15 milhões de pessoas. No YouTube, foram publicados 40 vídeos no Canal da CNseg, dos quais dois foram transmissões ao vivo e cinco, vídeos curtos em formato vertical, próprios para celular, alcançando um total de mais de 3,2 milhões de visualizações. O canal encerrou 2022 com quase cinco mil inscritos.

Em 16 de dezembro, uma mensagem de Natal marcou o início das atividades do novo canal de comunicação da CNseg, o WhatsApp API. O aplicativo, considerado uma rede social, é destinado a estreitar a comunicação da Confederação com diferentes públicos. O disparo de mensagens via essa plataforma é feito somente a partir do consentimento prévio do destinatário.

8.3 ■ ■ ■ Eventos

A CNseg realizou e apoiou dezenas de eventos nos mais diferentes formatos,



criando um ambiente próprio para o estímulo e o debate sobre a cultura do seguro.

Alguns destaques

■ Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros

Iniciativa da CNseg, as edições do encontro foram sediadas em Curitiba e em Brasília. Os colóquios têm o objetivo de

atender a política nacional de relações de consumo e aprimorar o relacionamento entre o setor, as entidades de defesa do consumidor, tendo a participação de lideranças dos Procons.

■ 13º Seminário Controles Internos & Compliance, Auditoria e Gestão

Realizado no auditório da CNseg, o seminário contou com aproximadamente 400

profissionais, dentre eles, executivos do setor, consultorias, registradoras e servidores da Susep. Foram debatidos temas da atualidade do setor e o impacto causado nas atividades de compliance, auditoria e gestão.

■ 5º Seminário Jurídico

O principal objetivo é promover a aproximação do setor de seguros com o Poder



Judiciário, criando o fórum adequado para o debate aprofundado sobre os principais temas judicializados. Realizado em Brasília pela Revista Justiça & Cidadania e pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam), o evento teve o apoio do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e da CNseg.

■ 11ª Edição do Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga

No Museu do Amanhã, no Rio de Janeiro, foi realizada a cerimônia de entrega da premiação. Foram 84 projetos inscritos e 77 habilitados para concorrer nas categorias “Comunicação”; “Processos e Tecnologia” e “Produtos e Serviços”, com premiações que chegaram ao valor total de R\$ 165 mil. Esse reconhecimento visa renovar o compromisso de valorizar soluções que contribuem para a promoção do setor de seguros, na perspectiva da transformação digital, da agenda ambiental, das boas prá-

ticas de governança e, principalmente, da comunicação, mostrando o seguro como ferramenta de proteção e apoio social.

■ Almoço das Lideranças do Mercado

Realizado tradicionalmente no Copacabana Palace, o evento reuniu mais de 200 pessoas entre lideranças, autoridades e instituições para o balanço do desempenho anual do setor. O evento incluiu na programação a coletiva de imprensa com a presença de 28 jornalistas de diferentes regiões do Brasil.

8.4 ■ ■ ■ Fale Conosco

O Fale Conosco é um serviço de atendimento ao consumidor para o envio de perguntas referentes ao setor segurador. Em 2022, foram recebidas 3 mil demandas, crescimento de 11,14% em relação a 2021. A taxa de respostas atingiu a marca de 100%.



