



RELATÓRIO DE  
**Sustentabilidade**  
**do Setor de Seguros**

**2018**



# SUMÁRIO

## 04 MENSAGENS

- 04 Mensagem do Presidente
- 06 Mensagem das lideranças do mercado

## 08 A CNSEG

- 09 Federações associadas
- 10 Governança corporativa
- 16 Destaques do ano
- 19 Eventos 2018

## 21 SOBRE O RELATÓRIO

- 22 Seguradoras participantes
- 26 Perfil das participantes
- 27 Matriz de materialidade

## 30 O SETOR DE SEGUROS

- 30 Principais números
- 33 Desempenho do mercado
- 35 Desempenho por segmento
  - 36 • Seguros Gerais
  - 37 • Coberturas de Pessoas e Previdência
  - 39 • Saúde Suplementar
  - 40 • Capitalização

## 41 SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS

- 42 Comissão de Sustentabilidade e Inovação
- 45 Compromissos com o desenvolvimento sustentável
- 47 Serviços financeiros
- 49 Governança, ética e integridade
- 51 Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro
- 52 Gestão de investimentos

## 54 RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

- 54 Engajamento de partes interessadas
- 55 Colaboradores
- 61 Clientes
- 63 Parceiros comerciais
- 64 Fornecedores
- 65 Associações e entidades de classe
- 65 Representação institucional

## 66 GESTÃO AMBIENTAL

- 66 Mudanças climáticas
- 68 Resíduos
- 69 Energia renovável

## 70 SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

## 75 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

## 76 CRÉDITOS

# MENSAGENS

GRI 102-14

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

## Mensagem do Presidente

A CNseg publica desde 2015 o Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros, documento que é referência sobre o desempenho setorial em importantes questões Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) para os negócios de Seguros, Previdência Privada e Capitalização. Esta edição contempla os indicadores do setor em 2018, na versão GRI Standard, ferramenta utilizada mundialmente como base para Relatórios de Sustentabilidade.

O ano de 2018 foi de instabilidade para a economia brasileira. Contribuiu para isso um processo eleitoral complexo, que teve efeito na volatilidade do valor de ativos e o desempenho geral da economia. Ainda assim, o setor segurador teve um ganho real de 0,07% na arrecadação, um desempenho estável apesar do cenário conturbado, o que mostra que a cultura de proteção está avançando no País.

Alguns ramos apresentaram desempenho de destaque, tal como Vida (+9,4%), que recentemente ultrapassou o Automóvel em arrecadação, Transportes (+16,1%), Rural (+11,4%), Crédito e Garantias (+10,6%), Responsabilidade Civil (+10,3%) e Patrimonial (+10%).

O Programa Educação em Seguros da CNseg é um exemplo do esforço do setor de fortalecer a cultura de proteção entre os brasileiros e consequentemente a sustentabilidade do mercado segurador. Somente em 2018, a CNseg lançou 7 livretos da série sobre temas fundamentais para o entendimento das atividades do setor – entre eles, o de sustentabilidade (<http://cnseg.org.br/publicacoes/livretos-de-educacao-em-seguros.html>) –, além de ter produzido 500 edições de programas para a Rádio CNseg, veículo criado para difundir o conhecimento

e o debate dos temas afeitos ao Seguro. Ambas as iniciativas – os Livretos e a Rádio - foram contempladas com o Selo da Estratégia Nacional de Educação Financeira – ENEF em 2018.

O setor segurador brasileiro também manteve seu engajamento nos debates mundiais a respeito das questões climáticas e seus impactos nas atividades econômicas. Reforçando seu papel de liderança institucional, a CNseg assinou em conjunto com Susep e UNEP-FI a “Declaração do Rio sobre a transparência do risco climático pelo setor de seguros brasileiro” (<https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2018/05/Press-release-Rio-Declaration-final-Portuguese.pdf>), a fim de contribuir para o debate sobre as recomendações da Força-Tarefa do Financial Stability Board (FSB) sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).

Para 2019, a expectativa é que o mercado cresça entre 4,7% e 6,9%, com melhor desempenho dos produtos de acumulação VGBl e PGBL, e em decorrência das reformas estruturais e microeconômicas esperadas para o ano.

Sabemos que em qualquer cenário, o desafio da sustentabilidade se mantém. Preservados seus fundamentos econômicos e técnicos, o setor está preparado para assumir sua liderança na busca do desenvolvimento sustentável para as atuais e futuras gerações.

Boa leitura!

**Marcio Serôa de Araujo Coriolano**

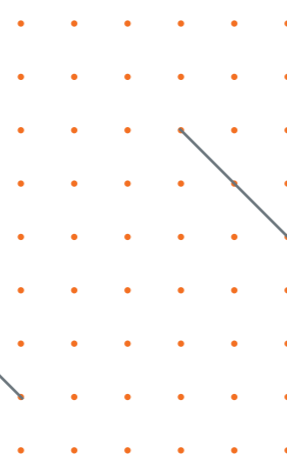
**“Sabemos que em qualquer cenário, o desafio da sustentabilidade se mantém. Preservados seus fundamentos econômicos e técnicos, o setor está preparado para assumir sua liderança na busca do desenvolvimento sustentável para as atuais e futuras gerações.”**



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

# Mensagem das lideranças do mercado

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8



“ Como atividade econômica estratégica para o desenvolvimento econômico-social brasileiro, o setor de seguros busca responder também aos demais anseios da sociedade relacionados à responsabilidade social das empresas. São preocupações legítimas que devem ser observadas para garantir ao mercado de seguros a conexão necessária com seus públicos de interesse, principalmente com o seu segurado e consumidores.

**Solange Beatriz Palheiro Mendes**

Diretora de Relações de Consumo e Comunicação da CNseg

“ No setor de seguros, negócio e sustentabilidade andam lado a lado. Na prática, isso significa integrar as questões socioambientais e de governança para ampliar o espectro de gerenciamento de riscos e antecipar novas demandas de clientes, que cobram cada vez mais as empresas por um comportamento responsável em relação à sociedade e ao meio ambiente. O resultado dessa integração é a mitigação de riscos financeiros e reputacionais para todo o setor - além da geração de valor compartilhado com a nossa cadeia de valor.

**Fátima Lima**

Presidente da Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNseg

“ Cada vez mais, a sustentabilidade tem pautado a conduta do setor de seguros. Os riscos climáticos e sociais são fontes primordiais de informação para as seguradoras, nos mais diversos segmentos de mercado. Além de aprimorarem o gerenciamento de riscos e os sistemas de governança, as ações sustentáveis são reconhecidas pelo consumidor na hora de escolher o seguro. Os desafios ligados a estes fatores abrem novo leque de oportunidades para o setor.

**Antonio Trindade**

Presidente da FenSeg

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

“ A sustentabilidade passa, necessariamente, pela atenção e cuidado que se deve emprestar ao ser humano. É com esse objetivo que são estruturados os produtos dos segmentos de seguros de pessoas e de previdência complementar aberta.

**Jorge Pohlmann Nasser**

Presidente da FenaPrevi

“ A sustentabilidade é hoje entendida como um princípio, um guia e uma missão para toda a sociedade, abrangendo múltiplas dimensões e integrando os elementos necessários ao bem-estar humano. Entre os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável adotados pela ONU, destaca-se pelo menos um especialmente relevante e conectado à atuação das operadoras de planos de saúde. No caso, o terceiro objetivo: ‘assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades’.

**João Alceu Amoroso Lima**

Presidente da FenaSaúde

“ A construção de uma regulação adequada, que tenha como foco a ‘Visão Consumidor’ e o bem-estar das famílias brasileiras é o que criará as condições para o desenvolvimento pleno e sustentável do setor de títulos de capitalização nas dimensões econômica e social. Tendo a inovação como força motriz, a capitalização tem muito a contribuir para o fomento da poupança interna, para a geração de empregos e a recomposição da renda.

**Marcelo Gonçalves Farinha**

Presidente da FenaCap

# A CNSEG

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

A CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que reúne quatro federações:

**FenSeg** (Federação Nacional de Seguros Gerais)

**FenaPrevi** (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida)

**FenaSaúde** (Federação Nacional de Saúde Suplementar)

**FenaCap** (Federação Nacional de Capitalização)

Juntas, essas federações representam 170 organizações que atuam no Brasil em seus respectivos segmentos como seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, seguradoras especializadas em saúde, medicina e odontologias de grupo, e sociedades de capitalização.

Com atuação nacional, a CNseg mantém sua sede no Rio de Janeiro, além de um escritório de representação em Brasília. Ciente da representatividade do setor de seguros para a economia brasileira e para o desenvolvimento sustentável, mantém o Programa de Educação em Seguros como pilar estratégico da sua atuação, disseminando na sociedade a cultura da prevenção aos riscos.

## Missão

GRI 102-16

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

## Federações associadas

GRI 102-45



### FenSeg – Federação Nacional de Seguros Gerais

Conta com 69 seguradoras associadas e desenvolve atividades do segmento de Seguros de Danos e Responsabilidades, com atuação em 13 grupos: automóvel, patrimonial, DPVAT, habitacional, transporte, riscos financeiros, crédito, responsabilidades, riscos especiais, rural, marítimos, aeronáuticos e cascos.



### FenaPrevi – Federação Nacional de Previdência Privada e Vida

Representa 67 empresas e entidades de Previdência Privada e de Seguros de Pessoas. É formada por associadas institucionais e efetivas (sociedades seguradoras e entidades abertas de previdência complementar com e sem fins lucrativos) que operam nos segmentos de seguros de pessoas e/ou previdência complementar aberta.



### FenaSaúde – Federação Nacional de Saúde Suplementar

Contribui para a consolidação do mercado privado de assistência à saúde por meio da troca de experiências e avaliações de temas de interesse comum e do seu fortalecimento como representação institucional das operadoras privadas de saúde suplementar. Ao todo, são 19 operadoras associadas, sendo sete seguradoras especializadas em saúde, nove medicina de grupo e três odontologias de grupo.



### FenaCap – Federação Nacional de Capitalização

Representa as empresas de capitalização no território nacional, sendo 15 associadas, empenhando-se pela divulgação das ações do setor e pelo aprimoramento da imagem institucional do mercado.

# Governança corporativa

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

Promover uma gestão participativa, com a contribuição das visões de diferentes empresas e profissionais, é uma das marcas do processo de governança na CNseg. Os órgãos dirigentes que compõem a entidade são: Assembleia Geral, Conselho Diretor e Conselho Fiscal.

Como forma de aprimorar o seu processo de gestão, a CNseg conta ainda com o Conselho Superior, o Conselho de Conduta de Mercado e o Comitê Estratégico de Desenvolvimento de Serviços e Soluções para o Mercado (CEDS), que são órgãos consultivos, juntamente com as 17 Comissões Temáticas, que reúnem mensalmente especialistas das empresas em todo o Brasil.

Para executar as deliberações dos órgãos dirigentes atuam a Diretoria Executiva da CNseg, o Comitê de Gestão (com a missão de promover a eficiência e agilidade nas decisões de governança corporativa) e o Comitê Operacional (que busca fortalecer a integração entre as áreas). Todos os procedimentos e decisões passam pelo crivo do Conselho de Ética da entidade, cujo código está disponível na internet.

Definidas pelo Manual de Organização da entidade, as descrições de cada órgão são:

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

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

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

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

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

## Assembleia Geral

### COMPOSIÇÃO EM 2018

| Assembleia Geral   |           |
|--|-----------|
| João Francisco Silveira Borges da Costa                    | FenSeg    |
| Edson Luís Franco  | FenaPrevi |
| Solange Beatriz Palheiro Mendes                            | FenaSaúde |
| Marcos Renato Coltri (a partir de 28/06/2018)              | FenaCap   |
| Marco Antônio da Silva Barros (de 09/02/2016 a 27/06/2018) |           |

### COMPOSIÇÃO ATUAL

| Assembleia Geral                                   |           |
|--|-----------|
| Antonio Eduardo Figueiredo de Márquez Trindade     | FenSeg    |
| Jorge Pohlmann Nasser                              | FenaPrevi |
| João Alceu Amoroso Lima                            | FenaSaúde |
| Marcelo Gonçalves Farinha (a partir de 12/04/2019) | FenaCap   |

## Conselho Diretor

### COMPOSIÇÃO EM 2018

| Presidente                       |   |
|----------------------------------|---|
| Marcio Serôa de Araujo Coriolano | Bradesco Saúde S/A                        |
| 1º Vice-Presidente               |   |
| Jayme Brasil Garfinkel           | Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais       |
| Vice-Presidentes                 |   |
| Mário José Gonzaga Petrelli      | Icatu Seguros S/A                         |
| Gabriel Portella Fagundes Filho  | Sul América Companhia Nacional de Seguros |
| Oswaldo do Nascimento            | Itaú Vida e Previdência S/A               |

## Conselho Diretor

### COMPOSIÇÃO EM 2018 (CONT.)

| Vice-Presidentes Natos |  |
|------------------------|--|
| 1                      | João Francisco Silveira Borges da Costa<br>Federação Nacional de Seguros Gerais  |
| 2                      | Solange Beatriz Palheiro Mendes<br>Federação Nacional de Saúde Suplementar   |
| 3                      | Edson Luís Franco<br>Federação Nacional de Previdência Privada e Vida  |
| 4                      | Marcos Renato Coltri (a partir de 28/06/2018)<br>Marco Antônio da Silva Barros<br>(de 09/02/2016 à 27/06/2018)<br>Federação Nacional de Capitalização                |
| Diretores              |  |
| 8                      | Antonio Eduardo Marquez de Figueiredo Trindade<br>Chubb Seguros Brasil S/A   |
|                        | Antonio Mauricio Maurano (a partir de 22/11/2018)<br>José Maurício Pereira Coelho<br>(de 03/02/2017 até 19/07/2018)<br>Brasilprev Seguros e Previdência S/A          |
|                        | Carlos André Guerra Barreiros (a partir de 22/11/2018)<br>Marcelo Mancini Peixoto (de 20/03/2017 a 1º/10/2018)<br>Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A           |
|                        | Eduard Folch Rue (a partir de 19/07/2018)<br>Ivan Jose de La Sota Duñabeitia<br>(a partir de 27/03/2017 até 25/06/2018)<br>Allianz Seguros S/A                       |
|                        | Fernanda Camargo Cortese (a partir de 19/07/2018)<br>Philippe Marcel Jouvelot (de 01/03/2018 à 18/05/2018)<br>Axa Seguros S/A  |
|                        | Francisco Alves de Souza<br>COMPREV Vida e Previdência S/A   |
|                        | Gabriela Susana Ortiz de Rozas<br>Caixa Seguradora S/A   |
|                        | João Alceu Amoroso Lima (a partir de 19/07/2018)<br>Irlau Machado Filho (de 09/02/2016 à 06/06/2018)<br>Notre Dame Intermédica Saúde S/A                             |
|                        | Jorge Hilário Gouvêa Vieira<br>Sul América Companhia Nacional de Seguros   |
|                        | Leonardo Deeke Boguszewski (a partir de 22/11/2018)<br>Alexandre Malucelli (de 09/02/2016 à 10/11/2018)<br>Junto Seguros S/A<br>(Antiga J. Malucelli Seguradora S/A) |
|                        | Luis Fernando Butori Reis Santos<br>(a partir de 26/04/2018)<br>Leon Gottlieb (de 13/12/2017 à 02/04/2018)<br>Itaú Seguros S/A                                       |

| Marcelo Augusto Dutra Labuto   | Brasilprev Seguros e Previdência   |
|--|--|
| Wilson Toneto  | Mapfre Previdência S/A   |
| Nilton Molina  | Mongeral AEGON Seguros e Previdência S/A   |
| Pedro Cláudio de Medeiros Bocayuva Bulcão  | Sinaf Previdencial Cia. de Seguros   |
| Pedro Pereira de Freitas   | American Life Companhia de Seguros S/A   |
| Vinicius José de Almeida Albernaz<br>(a partir de 26/04/2018)<br>Octavio de Lazari Junior (de 22/06/2017 até 16/04/2018) | Bradesco Seguros S/A   |
| Diretor Nato   |  |
| Luiz Tavares Pereira Filho   | Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados, de Capitalização e de Previdência Complementar Aberta |

### COMPOSIÇÃO ATUAL

| Presidente                        |   |
|-----------------------------------|---|
| Marcio Serôa de Araujo Coriolano  |   |
| 1º Vice-Presidente                |   |
| Roberto de Souza Santos           | Porto Seguro S.A.                         |
| Vice-Presidentes                  |   |
| Gabriel Portella Fagundes Filho   | Sul América Companhia Nacional de Seguros |
| Mário José Gonzaga Petrelli       | Icatu Capitalização S/A                   |
| Vinicius José de Almeida Albernaz | Bradesco Seguros S/A                      |

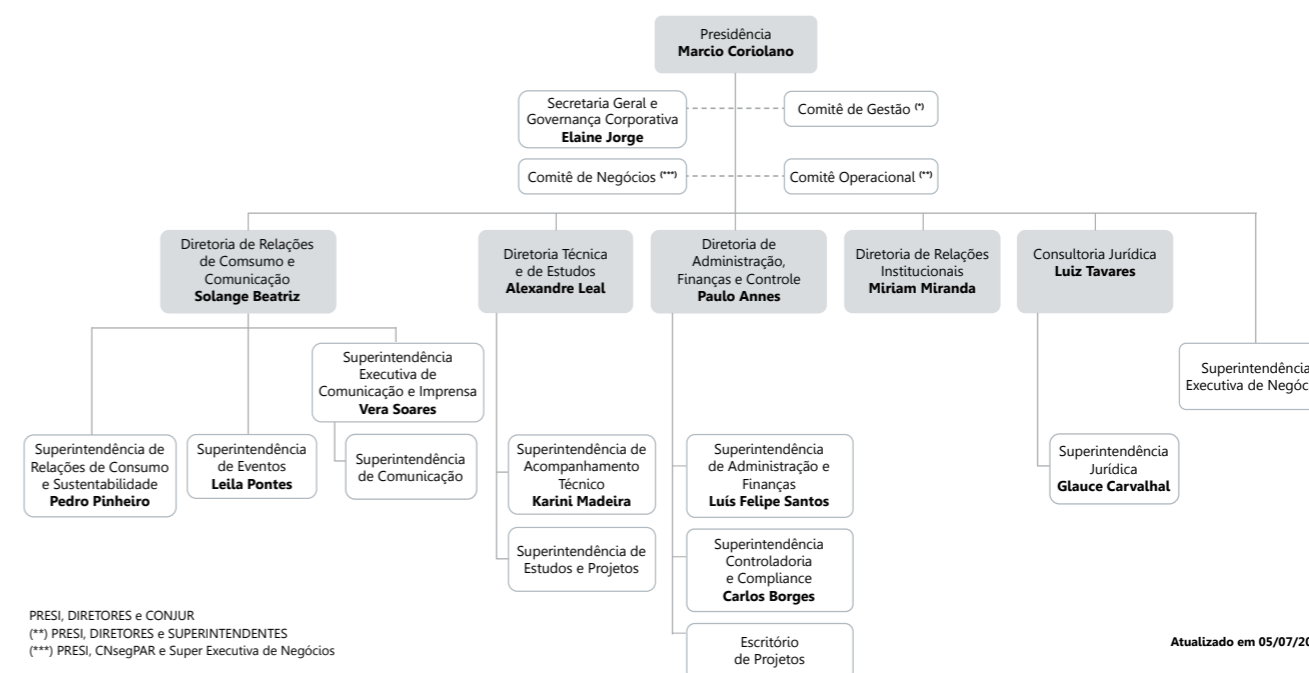
## Conselho Diretor

### COMPOSIÇÃO ATUAL (CONT.)

| Vice-Presidentes Natos |  |  |
|------------------------|--|--|
| 1                      | Antonio Eduardo Márquez de Figueiredo Trindade | Federação Nacional de Seguros Gerais   |
| 2                      | João Alceu Amoroso Lima                        | Federação Nacional de Saúde Suplementar  |
| 3                      | Jorge Pohlmann Nasser                          | Federação Nacional de Previdência Privada e Vida   |
| 4                      | Marcelo Gonçalves Farinha                      | Federação Nacional de Capitalização  |
| Diretores              |  |  |
| 5                      | Bernardo de Azevedo Silva Rothe                | Brasilprev Seguros e Previdência S/A   |
| 6                      | Carlos André Guerra Barreiros                  | Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A   |
| 7                      | Edson Luis Franco                              | Zurich Minas Brasil Seguros S/A  |
| 8                      | 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.   |
|                        | Miguel Gómez Bermudez                          | Mapfre Previdência S/A   |
|                        | Nilton Molina                                  | Mongeral AEGON Seguros e Previdência S/A   |
|                        | Oswaldo do Nascimento                          | Itaú Vida 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 |

## Organograma Funcional Atual

### GRI 102-16



## Comissões Temáticas

### GRI 102-32

Compostas por 737 profissionais indicados pelas Federações associadas e pela própria CNseg, as comissões funcionam como fóruns de debates para os quatro segmentos da CNseg. Em 2018, foram realizadas 147 reuniões (sete a mais em relação a 2017) para a troca de experiências e debates em prol de um mercado eficiente, ágil e eficaz. Os pontos de videoconferência na sede da CNseg, no Rio de Janeiro, e no Sindicato das Seguradoras, em São Paulo, permitiram a participação de um número significativo de profissionais.

Graças ao credenciamento do Programa de Educação Profissional Continuada pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), ao longo de 2018 os participantes das reuniões das Comissões Temáticas de Administração e Finanças e de Assuntos Fiscais, ou de cursos sobre temas fiscais, de administração e finanças, ganharam pontos para sua qualificação na carreira. A iniciativa contou com a divulgação de empresas parceiras, pela Escola Nacional de Seguros e pela Fenacor, além de *webinars* (seminários pela internet) promovidos pela consultoria Inova Business School.

### Comissões Temáticas

|                          |                                      |                             |
|--------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Administração e Finanças | Assuntos Fiscais                     | Assuntos Jurídicos          |
| Atuarial                 | Controles Internos                   | Comunicação e Marketing     |
| Gestão de Riscos         | Inteligência de Mercado              | Investimentos               |
| Ouvidoria                | Recursos Humanos                     | Relações de Consumo         |
| Resseguro                | Seguros Inclusivos                   | Sustentabilidade e Inovação |
| Digitalização            | Processos e Tecnologia da Informação |                             |



# Destaques do ano

## Principais atividades da CNseg em 2018



# 57

Publicações para leitura online  
(revistas, estudos, informes e cartilhas)



# 77

Eventos realizados



# 7

Livretos desenvolvidos para o Programa  
Educação em Seguros



# 2.767

Projetos de Lei acompanhados



# 17

Comissões Temáticas, com 737  
participantes e 147 reuniões realizadas



# 115

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

## Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros

Em sua 8ª edição em 2018, o Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros registrou a marca recorde de 115 inscrições. O número foi 30% superior à edição passada e 15% maior do que a meta estabelecida para o ano.

Do total de trabalhos inscritos, 87 foram habilitados para a disputa de projetos mais inovadores nas três categorias: Produtos e Serviços; Processos e Tecnologia; e Comunicação.

O prêmio foi lançado em 2011 e busca reconhecer as melhores iniciativas de seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização, operadoras de planos e seguros saúde, resseguradoras, corretoras de seguros e resseguros, corretores autônomos, prestadores de serviços, instituições de ensino e entidades afins do setor. Mais informações sobre o Prêmio:

<http://premioseguro.com.br/2018-2/>

## VENCEDORES DO PRÊMIO DE INOVAÇÃO EM SEGUROS 2018

### Comunicação

### Produtos e Serviços

### Processos e Tecnologia

#### 1º LUGAR

**Case:** Prêmio Inova+Saúde  
**Autor:** Henrique João Dias  
**Coautores:** Rosângela Comminato, Daniel Alves Ramos e Samanta Amaral  
**Empresa:** Unimed Seguradora

**Case:** Assistência Auto 24h Bradesco Seguros e Waze  
**Autor:** André Hirszberg  
**Empresa:** Bradesco Seguros

**Case:** Programa de Mobilidade SulAmérica  
**Autor:** Luiz Pires  
**Coautores:** Keila Poliana, Sinval Salomé, Ricardo Paiva e Raphael Wanderley  
**Empresa:** SulAmérica Seguros

#### 2º LUGAR

**Case:** Plano de Sucesso de Marketing para Franqueados  
**Autor:** Samilo da Costa Lopes  
**Coautores:** Maria Luiza Bronzatto e Amauri Lourenço Junior  
**Empresa:** San Martin Corretora de Seguros

**Case:** Health Analytics SulAmérica  
**Autora:** Raquel Giglio  
**Coautores:** Cristiano Barbieri, Washington Vital, Rivaldo Viscardi, Catia Guedes, Dayanne Ferreira, Leticia Fajardo, Adriana França  
**Empresa:** SulAmérica

**Case:** Sério Que é um Robô?  
**Autor:** Ricardo Prates  
**Coautores:** Daniel Sampaio, Tauá Vasconcelos, Fábio Zanelato e Alessandra Mendes  
**Empresa:** SulAmérica Seguros

#### 3º LUGAR

**Case:** Close The Loop – Remodulando o Processo de Contato com o Cliente  
**Autora:** Ana Maria Baracat  
**Coautores:** Gleison Jose, Jessica Araujo, Jose Carlos Silva, Katia Gonzales, Marcel Arimathea e Roberto Hernandez  
**Empresa:** Liberty Seguros

**Case:** BIA: Serviço de voz no Google Assistente atendendo a clientes Bradesco Seguro Auto com Inteligência Artificial  
**Autor:** Marcelo Araujo  
**Coautoras:** Aline Ferreira, Marcia Morozini e Gabriela Leal  
**Empresa:** Bradesco Seguros

**Case:** Marina, a primeira colaboradora digital do RH no mercado segurador  
**Autora:** Juliana Zan  
**Coautor:** Wilson Leal  
**Empresa:** Tokio Marine Seguradoras

## Programa Educação em Seguros

A CNseg entende como fundamental reforçar a importância do planejamento financeiro para que o brasileiro seja capaz de lidar com imprevistos e despesas inesperadas, buscando manter seu padrão de consumo e manutenção de sua saúde ao longo de toda a vida. Segundo o Relatório Sigma, da Swiss Re, com

números de 2017, a penetração do setor de seguros em relação ao PIB brasileiro é de apenas 4,05%, uma proporção menor do que em países desenvolvidos como Canadá, EUA, Japão e Reino Unido, que em média apresentam penetração de 8,1%.

Assim, desde 2016 a CNseg mantém o Programa Educação em Seguros, que envolve um conjunto de ações para incentivar o consumo consciente dos produtos de saúde, previdência, capitalização e demais seguros. O Programa faz parte da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), integrado pela Confederação e diversas outras instituições. São ações contínuas direcionadas aos colaboradores, clientes e parceiros comerciais, além do Executivo, Legislativo, Judiciário, imprensa e outros atores sociais.

Em dezembro de 2018, foi lançado o livreto Sustentabilidade em Seguros - Tendências, Desafios e Oportunidades. De forma didática, a publicação descreve riscos e oportunidades na interface da agenda climática com o setor de seguros, os aspectos da regulação que devem ser considerados no modelo de negócios, as questões ambientais, sociais e de governança (ASG) mais relevantes para este mercado e uma reflexão sobre o futuro deste debate nas entidades representativas do setor no Brasil.

Acesse o livreto em:

<http://cnseg.org.br/publicacoes/sustentabilidade-em-seguros.html>

## Publicações

Em 2018, foram editadas 57 publicações para leitura on-line (revistas, estudos, informes, cartilhas e folders), número 185% superior em relação a 2017 (20 publicações). As publicações impressas foram a Revista de Seguros e os livreto de Educação em Seguros. Além disso, também foram publicados 12 trabalhos durante o ano:

1. Sistema de Quantificação de Fraude – SQF
2. Relatório de Atividades das Ouvidorias 2017
3. Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros 2017
4. Guia de Acesso do Consumidor às Empresas de Seguro 2018
5. Folder de Atividades das Ouvidorias 2017
6. Folder de Sustentabilidade do Setor de Seguros 2017
7. Folder Institucional
8. Folder dos Colóquios
9. Carta do Seguro
10. Calendário Institucional 2019
11. Mercado Segurador Brasileiro – Resultados e Perspectivas
12. Conjuntura CNseg (mensal)

Todas publicações estão disponíveis para leitura em:

<http://cnseg.org.br/publicacoes>

## Mídias digitais



**Rádio CNseg** – Acessível pelo link (<http://radio.cnseg.org.br/radiocnseg/>), todos os dias, por 24 horas, a Rádio CNseg ofereceu em 2018 mais de 500 edições de programas educativos, somados a 452 boletins jornalísticos.



**TVs internas** – Durante o ano, foram veiculadas 520 notícias na TV Elevador e 60 conteúdos divulgados na TV Hall, ambas na sede da CNseg.



**Redes sociais** – A CNseg conta com 108,8 mil seguidores no Facebook, com alcance mensal de 99 mil pessoas, e 10 mil seguidores no LinkedIn, que acompanharam 128 postagens em 2018, ressaltando a importância dos seguros em todos os seus segmentos.



**Portal CNseg** – Em 2018, 709 notícias foram publicadas no site da Confederação, atingindo 208,5 mil usuários e chegando a marca de 729,5 mil páginas visualizadas.



**CNseg em ação** (publicação semanal que resume as atividades da Confederação) – Público externo alcançado – cerca de 2 mil.



**Fale Conosco** – Por meio desse canal de comunicação, disponível no Portal da CNseg, foram recebidas 1.300 demandas durante o ano, sobre diferentes assuntos.



**Canal Seguro** – No canal da Confederação no YouTube estão disponíveis 29 vídeos informativos, que alcançaram mais de 4 milhões de visualizações em 2018. O canal (<https://goo.gl/CmneuF>) conta com mais de 1 mil pessoas inscritas.

## Eventos 2018

Mais de 106,6 mil pessoas participaram de 77 eventos organizados ou apoiados pela CNseg em 2018. Por meio de transmissões ao vivo pela internet, alguns dos encontros receberam um total de 7,1 mil visualizações, abrangendo todas as regiões brasileiras. Ao todo, 268 palestrantes e debatedores compartilharam seus conhecimentos e ideias com o público.

### Construindo a agenda de sustentabilidade na América Latina

Em parceria com a Iniciativa dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e o Fórum dos Supervisores de Seguros (SIF) e com apoio da Superintendência de Seguros Privados (Susep), a CNseg promoveu o evento *Construindo a agenda de sustentabilidade na América Latina*.

Integrando a 5ª Semana Nacional de Educação Financeira, realizada pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef), da qual a CNseg é membro, o encontro realizado em maio de 2018, no auditório da CNseg (RJ), reuniu representantes das principais seguradoras da América Latina, reguladores e supervisores de seguros, autoridades governamentais da Costa Rica, África do Sul, Reino Unido, Austrália, Alemanha e Estados Unidos, além de organizações da sociedade civil e acadêmicos para debater os seguintes temas:

- Como o PSI está ajudando a construir a agenda global de seguro sustentável.
- A integração dos riscos ambientais, sociais e de governança na subscrição de Seguros Gerais.
- Os principais desafios e oportunidades de sustentabilidade no contexto de Seguros de Pessoas e Saúde Suplementar.
- A importância das questões de sustentabilidade para a regulamentação e supervisão de seguros.
- As recomendações da Força-Tarefa do Financial Stability Board (FSB) sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD) para o setor de seguros.
- Estratégias de investimento sustentáveis, inovações e tendências no setor de seguros.

## 12º Seminário de Controles Internos & Compliance, Auditoria e Gestão de Riscos

Realizado em setembro, em São Paulo, o 12º Seminário de Controles Internos & Compliance, Auditoria e Gestão de Riscos reuniu mais de 300 profissionais para discutir o tema "Governança e Controles Internos em Seguros: Onde estamos e para onde vamos".

Durante o evento, foram lançados oficialmente dois livretos do Programa de Educação em Seguros: *Governança, Risco e Compliance no Setor de Seguros*, que traz uma abordagem integrada dos aspectos de governança, riscos e compliance, e *Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo*, elaborado pelo Instituto dos Profissionais de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (IPLD).

## Seminário de Riscos ASG e Riscos Emergentes

### GRI 102-15

Em dezembro, foi realizado em São Paulo o *Seminário de Riscos ASG e Riscos Emergentes*, em conjunto com a Swiss Re. Durante o evento, os participantes tiveram acesso ao case da Swiss Re, que mostrou como integra, na prática, as questões ASG ao seu gerenciamento de riscos, buscando o equilíbrio entre negócios e responsabilidades social e ética.

Durante o Seminário, foi lançado o 14º livreto que integra o Programa de Educação em Seguros da CNseg, com o tema Sustentabilidade em Seguros. A publicação aborda a função social do seguro como protagonista na agenda internacional da sustentabilidade em consonância com o PSI, além de apresentar tabela com os principais riscos e oportunidades relacionados ao clima e seus potenciais impactos financeiros e as questões ASG relevantes para o setor segurador.

O livreto *Sustentabilidade em Seguros* é o primeiro da série a trazer o Selo ENEF, concedido pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef) à CNseg, em reconhecimento aos projetos de educação financeira, previdenciária e securitária.

# SOBRE O RELATÓRIO

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



Pelo quarto ano consecutivo, a CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) publica o Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros.

Com periodicidade anual, este relatório foi elaborado em linha com as diretrizes internacionais da GRI (*Global Reporting Initiative*), 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 apresenta informações institucionais relevantes, bem como detalhes da atuação da Confederação em relação à sustentabilidade no setor de seguros, além dos principais acontecimentos e iniciativas relacionados às quatro federações que compõem a CNseg.

Nele também constam indicadores de desempenho ASG (Ambiental, Social e de Governança) registrados pelas empresas atuantes nos mercados brasileiros de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. O Relatório relativo ao ano anterior foi publicado em novembro de 2018.

Informações adicionais e esclarecimentos sobre este relatório e os indicadores GRI reportados podem ser obtidos pelos seguintes canais de comunicação:

[www.cnseg.org.br](http://www.cnseg.org.br)

[surec@cnseg.org.br](mailto:surec@cnseg.org.br)

# Seguradoras participantes

Ao todo, participaram desse relatório 39 empresas do setor, que correspondem a 83% da arrecadação das organizações associadas às Federações que compõem a CNseg.

- 1. Alfa Seguradora 

---

- 2. Allianz Seguros 

---

- 3. American Life 

---

- 4. Argo Seguros Brasil 

---

- 5. Bradesco Seguros S.A. 

---

- 6. Brasilcap 

---

- 7. Brasilprev 

---

- 8. Brasilseg 

- 9. Caixa Seguradora 

---

- 10. Capemisa 

---

- 11. Capemisa Capitalização 

---

- 12. Chubb Seguros do Brasil S.A. 

---

- 13. Comprev Vida e Previdência S.A./  
Comprev Seguradora S.A. 

---

- 14. DayPrev Vida e Previdência S.A. 

---

- 15. GBOEX – Previdência e Seguro de Pessoas 

---

- 16. Generali Brasil 

---

- 17. Grupo Zurich Brasil 

---

- 18. HDI Seguros 

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 19. | Icatu Seguros   |    |
| 20. | Itaú Seguros/Itaú Vida e Previdência S.A./ Cia. Itaú de Capitalização |    |
| 21. | Junto Seguros   |     |
| 22. | Liberty Seguros   |     |
| 23. | Liderança Capitalização   |     |
| 24. | MAPFRE  |   |
| 25. | MetLife   |   |
| 26. | Mongeral Aegon  |   |
| 27. | Porto Seguro  |  |
| 28. | Pottencial Seguradora S.A.  |   |
| 29. | Prudential do Brasil  |   |

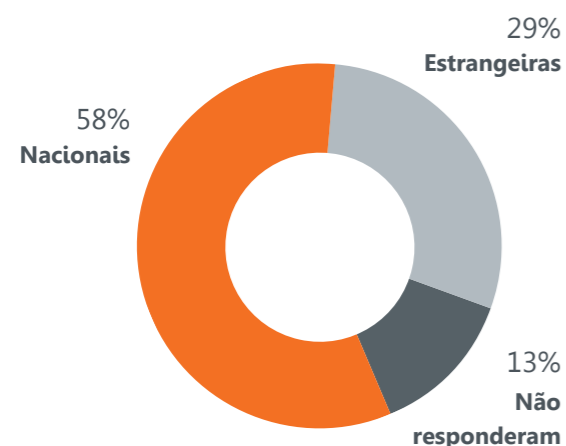
|     |                              |   |
|-----|------------------------------|---|
| 30. | Sabemi Seguradora            |    |
| 31. | Sancor Seguros               |    |
| 32. | Seguradora Líder – DPVAT     |    |
| 33. | Seguros Sura                 |    |
| 34. | Seguros Unimed               |    |
| 35. | SulAmérica                   |  |
| 36. | Swiss Re                     |  |
| 37. | Tokio Marine Seguradora S.A. |  |
| 38. | Usebens Seguros S.A.         |  |
| 39. | Zurich Santander Brasil      |  |

# Perfil das participantes

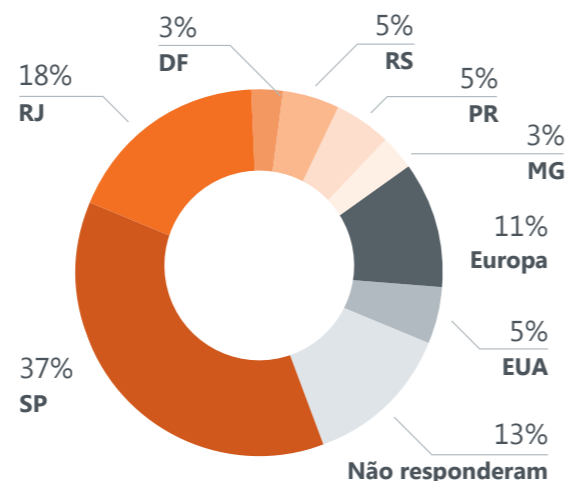
GRI 102-3, 102-4

A maior parte das seguradoras que participaram deste Relatório são empresas nacionais, com sede na cidade de São Paulo e filiais concentradas na Região Sudeste.

## Origem das organizações

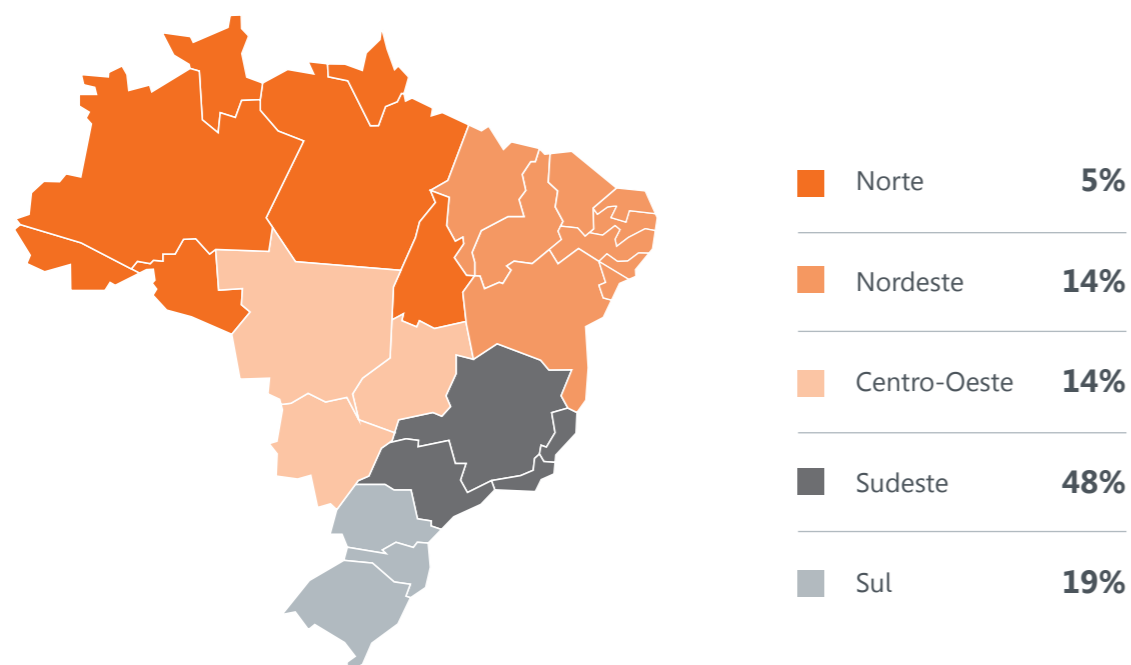


## Localização da sede

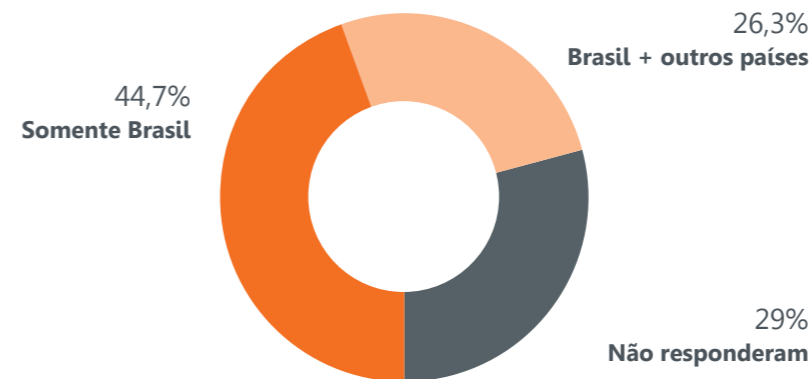


## Distribuição geográfica

(TOTAL DE FILIAIS POR REGIÃO)



## Países de atuação



# Matriz de materialidade

GRI 102-15 | 102-47

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

Elaborada em 2015, a matriz foi revisitada em 2018 por meio de uma ampla pesquisa online com os *stakeholders* externos: profissionais do mercado de seguros, fornecedores, corretores, reguladores, clientes, entre outros. As questões levantadas enfatizaram a relevância dos aspectos ASG bem como as práticas adotadas pelas organizações. Dentre os temas apontados, destacam-se:

- **O engajamento e a discussão dos aspectos ASG pela alta liderança** são considerados relevantes, independentemente do ramo de atuação da instituição, o que demonstra que há consciência da importância e impacto desses temas, porém as instituições ainda estão na jornada de implementação e adaptação a essa nova agenda.
- **A integração dos aspectos ASG na tomada de decisão de investimentos** é considerada

de muita relevância, sendo a prática percebida como avançada por aproximadamente 80% dos entrevistados.

- **O estabelecimento de processos para identificar as questões ASG** e a ciência das potenciais consequências na subscrição de riscos foram considerados de muita relevância pela maioria das empresas, independentemente do segmento de atuação.
- **Temas como diversidade, inclusão e processos relacionados a recursos humanos** são considerados de alta relevância, porém com práticas ainda intermediárias. Cerca de 20% dos respondentes identificaram esses aspectos como avançados, o que demonstra que o setor começa a endereçar esses temas de forma mais perceptível.
- **O desenvolvimento de produtos e estratégias e o relacionamento com consumidores e fornecedores que englobem temas ASG** são considerados de grande relevância, mas na prática, novamente, são percebidas como incipientes ou intermediárias.

• **A inovação, tanto no desenvolvimento de produtos como na inclusão da população de baixa renda no setor de seguros,** foi apontada como muito importante pela maioria dos consultados, porém com o desafio de melhorar as práticas que ainda são percebidas como intermediárias.

• **A educação em seguros,** que vem sendo abordada pela CNseg, é vista como muito relevante, mas o desafio ainda existe, uma vez que a percepção das práticas é vista como avançada por apenas 14% dos entrevistados.

• Entre todas as questões, **o desenvolvimento de programas, canais e medidas de prevenção e monitoramento de casos de corrupção e lavagem de dinheiro** obteve o maior percentual de respostas que consideram o tema muito relevante: 95%. As práticas são percebidas como avançadas por aproximadamente 50% dos consultados.

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 de menor relevância para o setor de seguros.

| 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  |

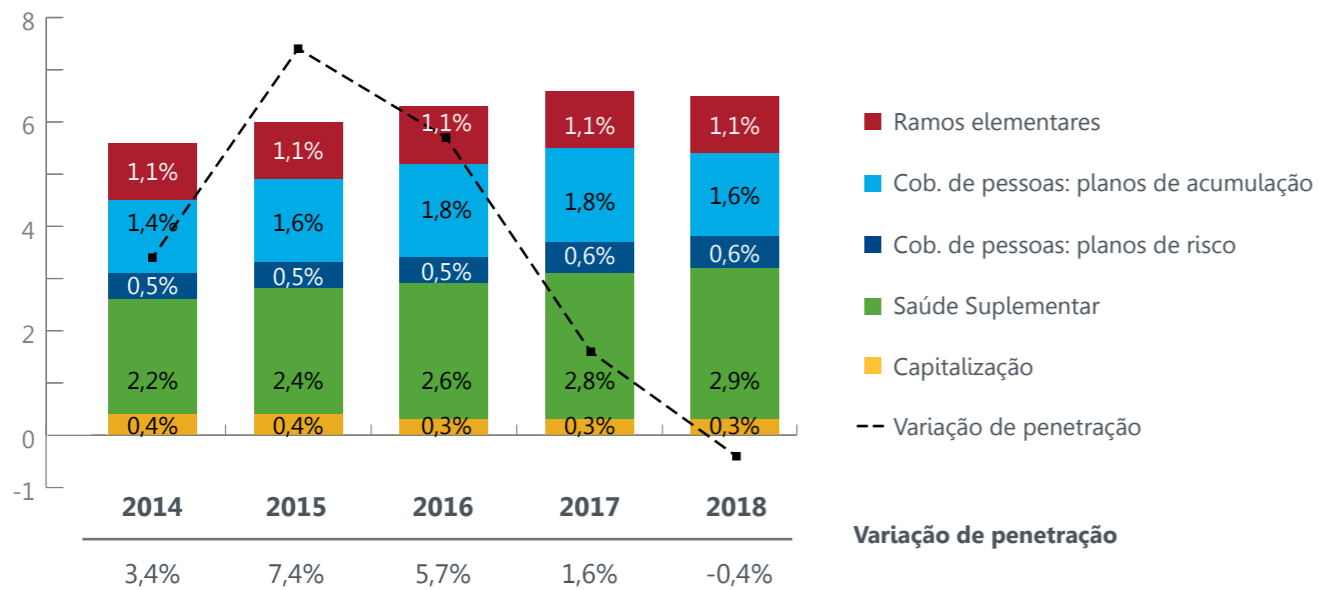
## Como as questões ASG podem impactar os negócios e a sinistralidade

| 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 neste segmento.  |
|   | Mudanças climáticas     | A alteração dos padrões climáticos e pluviométricos pode influenciar na sinistralidade dos planos de saúde.   |
| Capitalização                                       | 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.   |
|   | Educação em seguros     | O esclarecimento à sociedade sobre os produtos de capitalização, sua finalidade e condições é relevante para o segmento.  |

# O SETOR DE SEGUROS

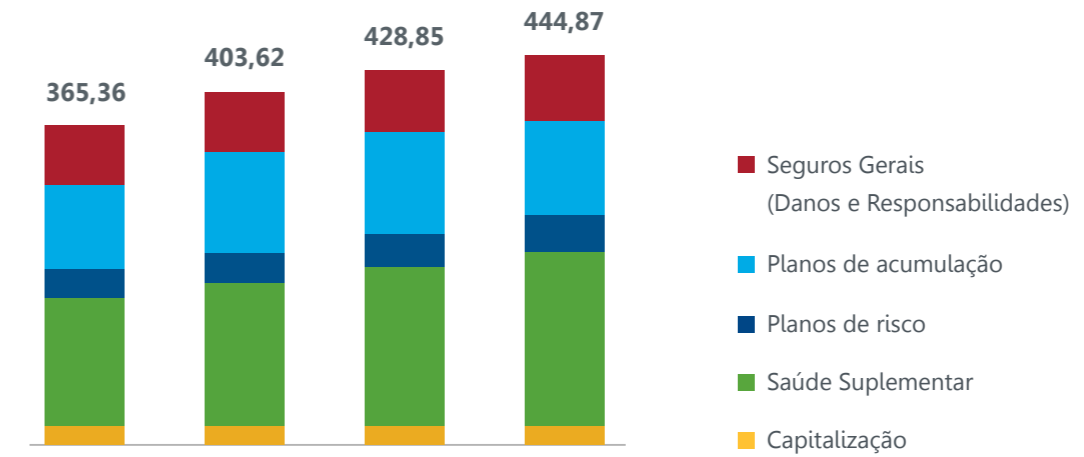
## Principais números

Penetração da arrecadação no PIB nominal – histórico anual  
EM PORCENTAGEM % DE VARIAÇÃO

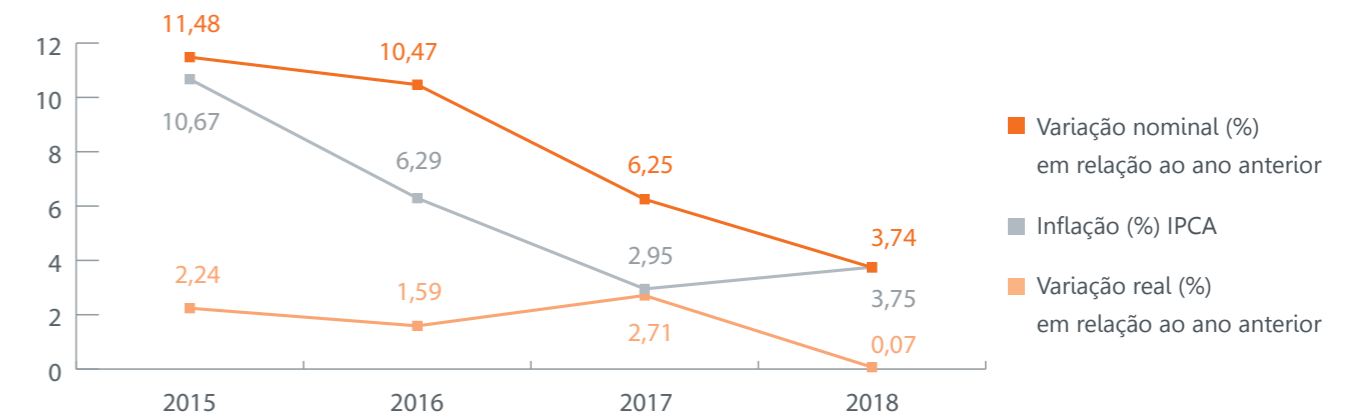


## Arrecadação por segmento EM R\$ BILHÕES – VALORES NOMINAIS

|   | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)</b> | 68,77         | 69,58         | 70,83         | 74,82         |
| <b>Coberturas de Pessoas</b>                      |               |               |               |               |
| <b>Planos de acumulação</b>                       | 95,97         | 114,75        | 117,66        | 108,15        |
| <b>Planos de risco</b>                            | 32,76         | 34,13         | 37,88         | 41,44         |
| <b>Saúde Suplementar</b>                          | 146,35        | 164,08        | 181,72        | 199,46        |
| <b>Capitalização</b>                              | 21,51         | 21,09         | 20,75         | 21,01         |
| <b>Total</b>                                      | <b>365,36</b> | <b>403,62</b> | <b>428,85</b> | <b>444,87</b> |



## Arrecadação total VARIAÇÃO %

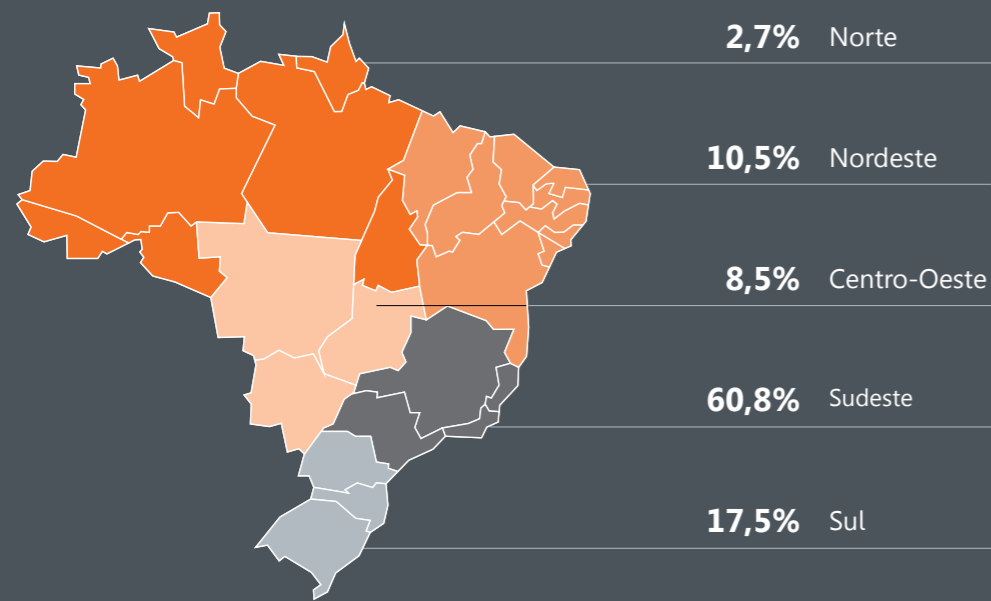


\*Considera os dados de Saúde Suplementar até o 3º trimestre de 2018.



### Distribuição geográfica da arrecadação

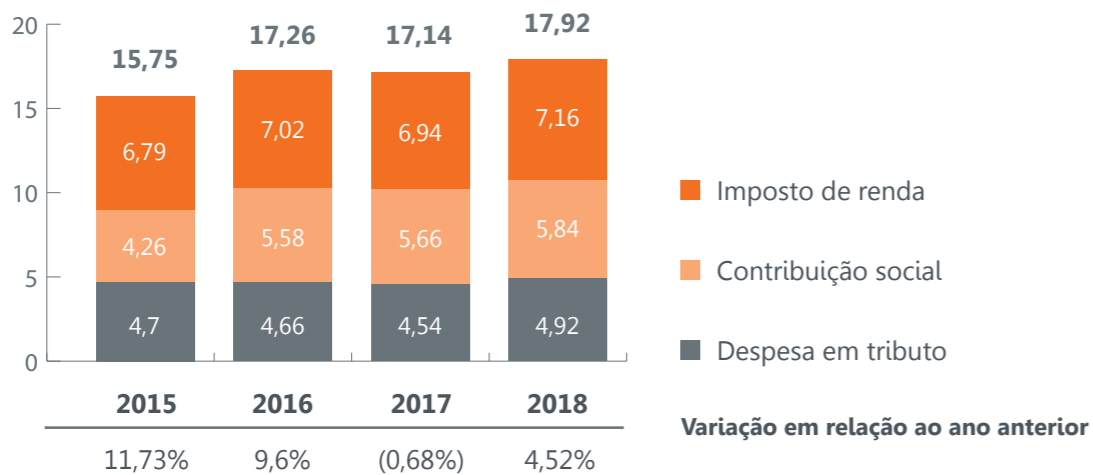
(NÃO CONSIDERA O SEGMENTO DE SAÚDE)



### Tributação paga pelo setor

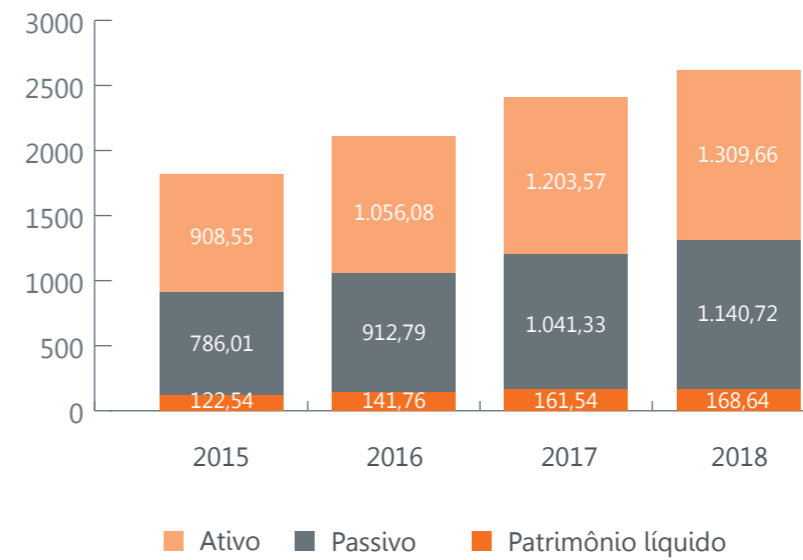
(EM R\$ BILHÕES E % DE VARIAÇÃO – VALORES NOMINAIS)

|  | 2015          | 2016         | 2017           | 2018         |
|--|---------------|--------------|----------------|--------------|
| Despesa em tributo                         | 4,7           | 4,66         | 4,54           | 4,92         |
| Contribuição social                        | 4,26          | 5,58         | 5,66           | 5,84         |
| Imposto de renda                           | 6,79          | 7,02         | 6,94           | 7,16         |
| <b>Total</b>                               | <b>15,75</b>  | <b>17,26</b> | <b>17,14</b>   | <b>17,92</b> |
| <b>Variação em relação ao ano anterior</b> | <b>11,73%</b> | <b>9,6%</b>  | <b>(0,68%)</b> | <b>4,52%</b> |



### Outros indicadores

(EM R\$ BILHÕES E % DE VARIAÇÃO – VALORES NOMINAIS)



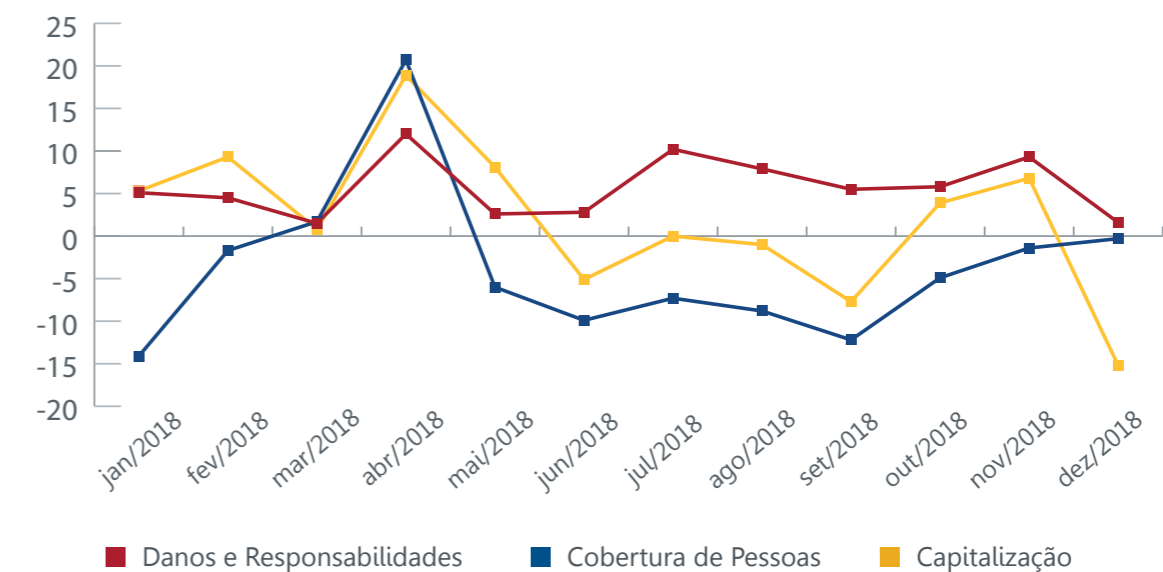
Fontes: SES (Susep) e DIOPS (ANS)

*“O setor de seguros é um dos principais investidores institucionais do país. A reserva técnica dos produtos de seguros representa uma parcela considerável da poupança interna nacional, financiando as atividades pública e privada.”*

## Desempenho do mercado

### Arrecadação do setor segurador (sem Saúde Suplementar) em 2018, por segmento

VARIAÇÃO CONTRA O MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR



Fonte SES (Susep)

O setor de seguros encerrou 2018 com uma arrecadação total de R\$ 444,87 bilhões em prêmios, o que representa uma variação nominal positiva de 3,74% em relação ao ano anterior (R\$ 428,85 bilhões). Descontando a inflação do período (3,75% – IPCA), a variação real em relação ao ano anterior foi de 0,07%. O resultado consolida a visão de um mercado segurador maduro e em franca diferenciação entre os seus segmentos.

Sem considerar os dados de Saúde, a arrecadação do setor em 2018 foi de R\$ 245,6 bilhões, o que representa uma queda de 0,7% em relação ao ano anterior, em termos nominais. Para uma comparação mais adequada, convém excluir também do cálculo os números do seguro DPVAT (que segundo a Resolução CNSP nº351/2017 teve redução de 35% para o exercício de 2018 em todas as categorias, com exceção de motocicletas, motonetas, ciclomotores e similares). Com esse ajuste, a queda na arrecadação em 2018 foi de 0,2%, indicando estabilidade nas condições gerais do setor.

Ao oferecer proteção à vida e ao patrimônio da sociedade, desonerando o poder público, o setor de seguros é uma peça fundamental capaz de contribuir para a retomada do crescimento brasileiro.

Em 2018, a tributação paga pelo setor foi de R\$ 17,92 bilhões na forma de tributos, contribuição social e imposto de renda – o que representa uma variação positiva de 4,52% na comparação com 2017.

O patrimônio líquido encerrou o ano em R\$ 168,64 bilhões (4,4% superior perante 2017). Os ativos totalizaram R\$ 1,3 trilhão em 2018, um incremento de 8,8% em relação ao ano anterior.

Os resultados registrados em 2018 confirmam as tendências verificadas nas análises que foram feitas ao longo do ano, de que o setor vem respondendo de maneira mais heterogênea ao ciclo econômico. Parte dele, influenciado pela recuperação gradual do nível de atividade, apresenta resiliência, com taxas robustas de crescimento, enquanto outra parte foi afetada pela maior volatilidade de ativos, pela exacerbada incerteza que prevaleceu no período pré-eleitoral, pelo ainda elevado desemprego – que reduz a capacidade de poupança da população – e pelas taxas de juros em mínimas históricas, o que canaliza recursos para alocações mais arriscadas, em busca de retornos maiores.

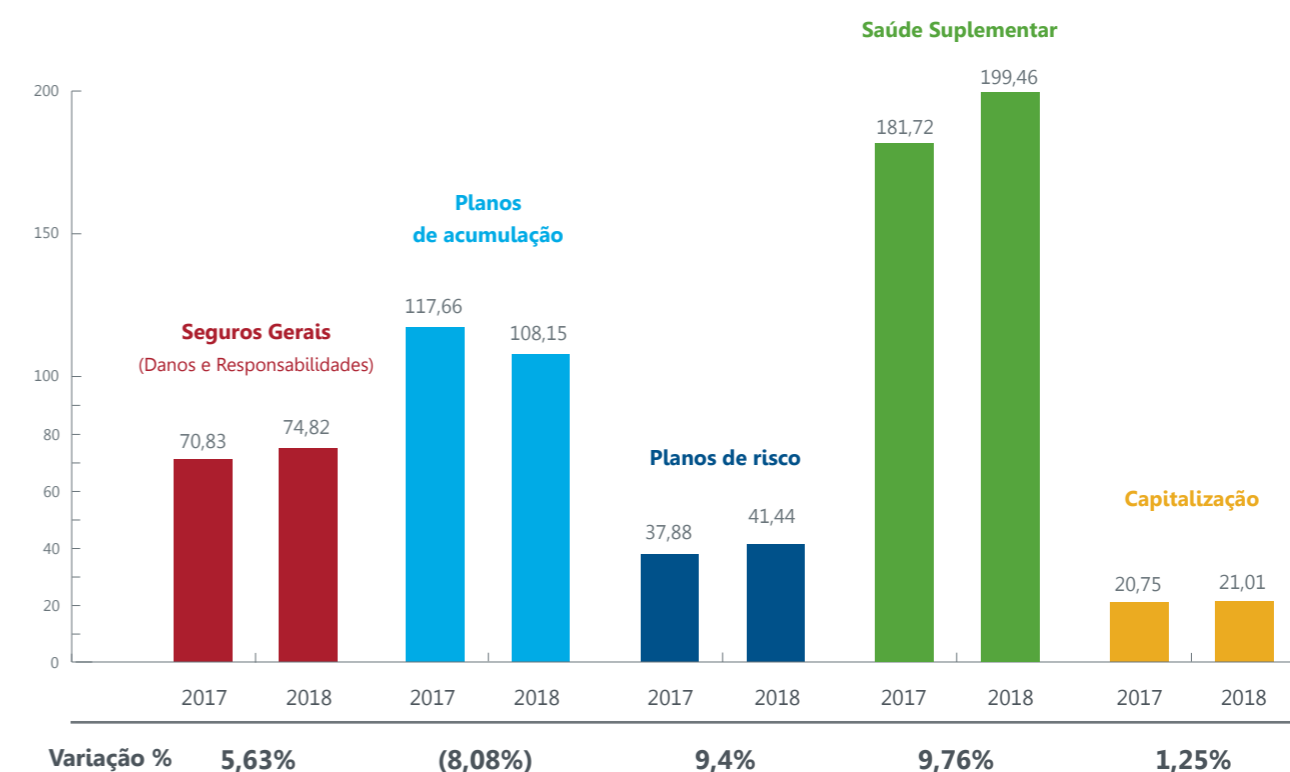
Para 2019, as perspectivas de desempenho para o setor são positivas. Medidas liberalizantes (reformas estruturais, privatizações, concessões, desregulamentação etc.) abrem caminho para incorporar – democrática e produtivamente – amplas camadas da população aos mercados de consumo, da prevenção de riscos e da proteção de patrimônios, rendas, vida e saúde.

Abrem-se, portanto, possibilidades de um novo protagonismo do setor segurador, na sequência das reformas estruturais, tornando o setor mais efetivo em proteger negócios e pessoas e retroalimentar o crescimento por meio da aplicação de seus ativos garantidores.

## Desempenho por segmento

### Variação por segmento (EM %)

|   | 2017 (R\$ bilhões) | 2018 (R\$ bilhões) | Variação % |
|---|--------------------|--------------------|------------|
| <b>Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)</b> | 70,83              | 74,82              | 5,63%      |
| Transportes                                       | 2,7                | 3,2                | 16,1%      |
| Rural   | 4,1                | 4,6                | 11,4%      |
| Crédito e Garantias                               | 3,8                | 4,2                | 10,6%      |
| Responsabilidade Civil                            | 1,6                | 1,8                | 10,3%      |
| Patrimonial                                       | 10,9               | 12                 | 10%        |
| Automóveis  | 33,9               | 35,9               | 6%         |
| <b>Coberturas de Pessoas e Previdência</b>        |                    |                    |            |
| Planos de acumulação                              | 117,66             | 108,15             | (8,08%)    |
| Planos de risco                                   | 37,88              | 41,44              | 9,4%       |
| <b>Saúde Suplementar</b>                          | 181,72             | 199,46             | 9,76%      |
| <b>Capitalização</b>                              | 20,75              | 21,01              | 1,25%      |



# Seguros Gerais

Responsável por diversas coberturas, o segmento de Seguros Gerais (seguros de danos e responsabilidades) abrange um amplo leque de produtos: automóveis, residências, satélites, transportes, obras de infraestrutura, produções agrícolas, operações financeiras, entre outros. Sua carteira vem se alterando nos últimos anos, com crescimento expressivo da arrecadação de produtos ainda pouco disseminados, numa demonstração da demanda da sociedade brasileira por novos tipos de proteção.

A arrecadação totalizou R\$ 74,82 bilhões no ano, alta de 5,63% em relação a 2017 (R\$ 70,83 bilhões). Sem considerar o seguro DPVAT, a arrecadação do segmento foi de R\$ 70,1 bilhões em 2018, com crescimento de 8,1% em relação ao ano anterior.

Com crescimento acima de dois dígitos, os destaques ficaram para a evolução dos ramos de Transportes (16,1%), Rural (11,4%), Crédito e Garantias (10,6%), Responsabilidade Civil (10,3%) e Patrimonial (10%), que se firmaram como os novos protagonistas da procura por proteção pela sociedade.

Liderando essa lista está o Seguro de Transportes de mercadorias, com arrecadação total de R\$ 3,2 bilhões em prêmios diretos e cujo desempenho foi beneficiado por fatores como: recuperação da economia brasileira, principalmente a partir do segundo semestre de 2018; aquecimento da demanda amparado pela retomada da estabilidade econômica; e a adoção do Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e), que exige Averbação do Embarque, com cobertura do seguro.

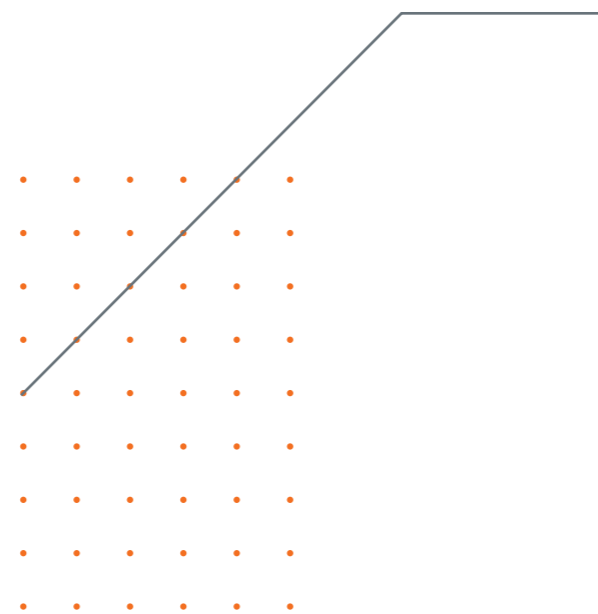
No caso de Rural, a expectativa de que a safra de 2019 supere a "supersafra" de 2017 aliada à disseminação da cultura do seguro no meio rural explicam o aumento da demanda por proteção na atividade agrícola em 2018, dados os ciclos de produção de cada cultura e suas defasagens. As perspectivas para esse produto continuam animadoras, a despeito do aumento dos sinistros, que

cresceram 47,1% em 2018 como consequência de eventos climáticos extremos, como secas, geadas e alagamentos.

Outro aumento expressivo de sinistros, de 56,9%, foi verificado no seguro D&O (*Directors and Officers*) e que pode estar associado ao aumento no número de casos de empresários responsabilizados por atos praticados no exercício de suas profissões.

Destoaram, nesse segmento, os desempenhos de Grandes Riscos Patrimoniais e Habitacional, que apresentaram quedas de 2,7% e 1,7%, respectivamente, em 2018. O primeiro devido ao baixo investimento em infraestrutura, mas que deve se beneficiar, no médio prazo, de uma retomada mais consistente do crescimento econômico e da execução de projetos de investimento. Já o Habitacional vinha positivo até novembro, mas sofreu forte queda em dezembro, revertendo o resultado.

O seguro Automóvel, carteira de maior peso no segmento, manteve os bons resultados apresentados ao longo do ano, fechando 2018 com crescimento de 6,0% no ano, influenciado pelo bom desempenho das vendas de automóveis no mercado interno, fomentada por promoções e juros menores.



# Coberturas de Pessoas e Previdência

O segmento de Coberturas de Pessoas abrange os planos de coberturas de riscos (incluindo os seguros de vida, de acidentes pessoais, viagem, educacional, entre outras modalidades) e os planos de acumulação (planos abertos de caráter previdenciário, com cobertura por sobrevivência). O desempenho do segmento foi decisivo para o comportamento diversificado apresentado pelo mercado no ano.

## Planos de Risco

Os planos de coberturas de risco de seguros de pessoas e de benefícios de previdência complementar aberta são parte importante da rede privada de proteção social, uma vez que buscam minimizar as dificuldades enfrentadas por seus titulares e/ou respectivos beneficiários em casos de morte, invalidez, acidente, perda de renda, doença grave etc.

Para isso, são oferecidas diversas modalidades de seguros, com destaque para os seguros de vida, prestamista e acidentes pessoais, além dos planos de benefícios da previdência complementar com cobertura de risco.

Com arrecadação de R\$ 41,44 bilhões em prêmios e contribuições, os Planos de Risco registraram o segundo maior crescimento do setor: 9,40% (na comparação 2017 x 2018), com forte contribuição do seguro prestamista, que cresceu 19,3% na esteira da retomada do crédito pessoal e de empresas – segundo dados do Banco Central, após dois anos seguidos de queda, o crédito bancário cresceu 5,5% em 2018.

Em 2018, o valor pago a titulares e beneficiários de seguros de pessoas foi de R\$ 78 bilhões. Já os planos de benefícios de previdência complementar aberta, com coberturas de risco, pagaram benefícios sob a forma de pecúlios e de pensões, por morte e invalidez, a 61,8 mil beneficiários em 2018.

Os seguros coletivos de empresas oferecidos em forma de benefícios aos colaboradores, de sindicatos e associações de classes para adesão de seus associados, responderam por 71,5% do total do resultado do segmento. Os seguros individuais, contratados por pessoa física, representaram 28,5%. Na análise de desempenho por modalidade de produto, o seguro de vida registrou R\$ 15 bilhões em prêmios, correspondendo a um aumento de 9% em relação ao acumulado de 2017.

## Planos de Acumulação

Responsáveis pela segunda maior fatia no total de arrecadação do setor, com R\$ 108,15 bilhões, os Planos de Acumulação registraram em 2018 um decréscimo de 8,08% em relação a 2017 (R\$ 117,66 bilhões).

Os produtos da família VGBL acumularam queda de 8,5% no ano. Os produtos da família PGBL recuperaram-se parcialmente em dezembro, com crescimento de 3,4%, mas que não foi suficiente para reverter os resultados acumulados ao longo do ano, encerrando 2018 com queda de 4,1%.

Ao final do ano, 13 milhões de pessoas estavam protegidas pelos planos, o que significa uma estabilidade em relação ao ano anterior. Do total de participantes, 10,1 milhões são contratos de planos individuais (incluindo planos para menores) e 3,1 de planos coletivos.

Os valores de prêmios e de contribuições destinados ao custeio dos Planos de Acumulação somaram R\$ 108,1 bilhões em 2018, um decréscimo de 8,2% em relação a 2017 (R\$ 117,66 bilhões). Desse total, 90% referem-se aos Planos da Família VGBL.

Do valor total arrecadado nos planos de acumulação, 89% foram destinados aos denominados “planos individuais” e aos “planos para menores de idade”, sendo o restante para os “planos coletivos”, contratados por sindicatos e associações de classe, para adesão por seus associados, e por empresas, em favor de seus colaboradores.

Os participantes e segurados desses planos podem, durante a fase de acumulação, fazer a portabilidade e resgate de seus recursos. Assim, em relação aos resgates, o volume, em 2018, foi de R\$ 68,5 bilhões,

13% superior em relação a 2017 (R\$ 60,71 bilhões). A Captação Líquida apresentou saldo positivo de R\$ 39,5 bilhões no ano.

Ao final de 2018, os recursos acumulados do segmento de planos abertos de caráter previdenciário totalizavam R\$ 835,9 bilhões, um incremento de 10,3% em relação a 2017 (R\$ 751,4 bilhões). Tal saldo representa 12% do PIB de 2018. Grande parte do valor acumulado nos planos abertos de caráter previdenciário (78%) refere-se a planos do tipo PGBL e VGBL, cujos recursos são aplicados em cotas de fundos de investimentos especialmente constituídos – FIE, como determina a regulamentação.

## Novo regime de previdência social

A expectativa é que a maior estabilidade das condições econômicas e os debates em torno da reforma da Previdência – que, historicamente, funcionam como um impulso externo – estimulem a demanda por produtos de previdência privada ao longo de 2019.

O novo regime proposto de previdência social – contemplando, inclusive, regime de capitalização – além de enfrentar tal problema, possibilitará, em conjunto com as alterações nos atuais regimes, uma trajetória de equilíbrio das contas públicas, fortalecendo a poupança interna e permitindo o redirecionamento de recursos para investimentos em vetores essenciais ao bem-estar da população e ao crescimento econômico.

## Saúde Suplementar

Com incremento de 9,76% (e volume total arrecadado de R\$ 199,46 bilhões), o mercado de Saúde Suplementar apresentou o melhor desempenho entre os segmentos.

Os números mostram a importância da saúde suplementar para o país. Com arrecadação equivalente a 3% do PIB, o setor atingiu 71,4 milhões de beneficiários ao final de 2018, volume correspondente a um terço da população brasileira<sup>1</sup>. A Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde) representa 16 grupos de operadoras de planos privados de assistência à saúde, totalizando 19 empresas dentre 1.039 operadoras em atividade com beneficiários.

Após o encolhimento dos três anos anteriores, houve crescimento modesto de 0,3% nos planos de assistência médica em 2018. A evolução no número de beneficiários está, em grande medida, associada à evolução da população ocupada, já que cerca de 70% dos planos de saúde são empresariais. A expectativa, portanto, é de que a recuperação do emprego formal em 2019/2020 estimule o crescimento no número de beneficiários.

## Consulta Pública

Um dos temas em destaque durante o ano para o segmento foi a Consulta Pública nº 72, que buscou colher sugestões da sociedade sobre a minuta de norma que estabelecerá o novo modelo de proces-

so regulatório da Agência. O processo regulatório abrange todos os passos necessários à regulação de um mercado, desde a identificação do problema que se busca sanar por meio da regulação até a avaliação dos resultados de uma norma.

Além do Decreto nº 9.203/2017, que dispõe sobre a governança na administração pública, a Lei das Agências (PLS 52/PL 6621) foi aprovada pelo Congresso Nacional com o objetivo de padronização da governança regulatória.

O tema mais relevante dentro do processo de controle da qualidade regulatória é a Análise de Impacto Regulatório (AIR), que pode ser definida como um *check-list* de procedimentos a serem observados durante o processo regulatório para aperfeiçoar a qualidade da regulação.

A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) é a principal referência metodológica para a realização de AIR. Em 2018, a Casa Civil publicou um Guia de Elaboração de AIR, baseado na metodologia da OCDE, que servirá como parâmetro para a consolidação e a expansão da AIR no ambiente regulatório brasileiro.

A Consulta Pública nº 72, na visão da FenaSaúde, foi um passo importante na direção das melhores práticas recomendadas pela OCDE. Entretanto, há ajustes que podem aperfeiçoar a proposta de Resolução Normativa (RN), tal como a inclusão da previsão do levantamento da experiência internacional em todas as análises, desde que haja experiências similares a serem consideradas.

<sup>1</sup> Fonte para população brasileira e PIB: página do IBGE. Acesso em: 11/01/2019.

## Capitalização

O segmento de Capitalização encerrou o ano com receita global de R\$ 21 bilhões, valor correspondente ao volume dos depósitos efetuados e mantidos por clientes e que são resgatados ao fim da vigência dos planos. Esse montante, 1,25% superior em relação a 2017 (R\$ 20,8 bilhões) — assim como as reservas de capitalização, que cresceram 0,9% em comparação a 2017 —, trouxeram otimismo ao mercado.

Tendência verificada desde o início do ano, a redução no volume de resgates de títulos de capitalização foi um dos destaques do segmento em 2018. A queda registrada foi de 3,3%, o que resultou em uma captação líquida (arrecadação menos resgates) de R\$ 3,6 bilhões. Em linha com os principais indicadores da economia, esse resultado espelhou sinais de melhoria no cenário.

Os resultados do ano mostram ainda que as 15 empresas que comercializam títulos de capitalização no País distribuíram R\$ 1,1 bilhão de prêmios em dinheiro aos clientes, valor equivalente ao pagamento de, aproximadamente, R\$ 4,3 milhões por dia útil do período.

Durante o ano de 2018, as atenções desse segmento do mercado estiveram voltadas para as discussões sobre o novo Marco Regulatório, editado pela Susep, em maio. Uma das iniciativas de destaque no período foi a criação do programa Trilhas FenaCap, lançado com um encontro que discutiu oportunidades de negócios geradas a partir da regulamentação da modalidade Filantropia Premiável.

Com a participação expressiva de profissionais do mercado e de representantes de instituições filantrópicas, o evento, realizado em outubro, contou também com presença de integrantes da equipe técnica da Susep, inaugurando uma nova etapa no relacionamento do mercado com o órgão regulador e demais parceiros.

Em novembro, foi a vez da modalidade Instrumento de Garantia mobilizar as atenções, em debate realiza-

do nos mesmos moldes do encontro anterior. Ambos foram transmitidos ao vivo pela internet, estendendo o alcance do programa Trilhas FenaCap e ampliando o conhecimento sobre as duas novas modalidades.

Em paralelo, o trabalho das Comissões Técnicas da Federação se intensificou no período. Sob a coordenação da Diretoria-Executiva, representantes das associadas se debruçaram sobre aspectos da regulamentação considerados pouco claros — capazes de gerar diferentes interpretações — e houve uma permanente troca de informações com a Susep. Como resultado dessas gestões, o órgão regulador divulgou, em dezembro, circular retificadora de pontos importantes contidos no normativo, esclareceu outros pontos com orientações e aceitou estender, para o fim de abril de 2019, o prazo para adequação dos produtos às novas regras, como proposto pelo mercado.

## Mais diálogo com a sociedade

Ao encerrar a sua primeira campanha institucional promovida nas redes sociais, em dezembro, a FenaCap colheu resultados positivos: mais de 7 milhões de pessoas foram impactadas pela campanha “Melhor Amigo” no Facebook e em portais de grande audiência. O objetivo da ação foi ampliar o conhecimento sobre os títulos de capitalização e o diálogo com os consumidores e demais públicos de interesse do mercado. Iniciada em julho, após a Copa do Mundo no Brasil, a campanha se concentrou nas praças do Rio de Janeiro, São Paulo, Porto Alegre e Distrito Federal. Ao se comunicar com mais frequência, de maneira clara e transparente, a FenaCap tem contribuído para aumentar a percepção de valor dos produtos ofertados pelo mercado, razão pela qual intensificará a comunicação nas mídias sociais em 2019.

# SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS

A função social do seguro é compreendida por três dimensões fundamentais: subscrição de riscos, gestão de riscos e investimento de recursos financeiros.

Ao subscrever riscos, as seguradoras avaliam a exposição de pessoas, empresas e governos a riscos diversos, expressando por meio de um valor (prêmio do seguro) sua probabilidade de ocorrência e a intensidade da exposição. Trata-se de um mecanismo importante para a resiliência financeira, que incentiva a aceitação de riscos moderados pela população.

Em relação à segunda dimensão, conforme destacado no Relatório “A situação global da sustentabilidade em seguros”, produzido pela UNEP-FI: “é importante compreender que o seguro não é apenas um mecanismo de transferência de risco para compensar perdas financeiras, mas também um mecanismo de

gerenciamento de risco, porque os seguradores podem adotar medidas de prevenção de sinistros e atenuação de perdas na condução de seus negócios”.

Por último, mas não menos importante, a atividade de seguros estimula a formação de poupança, por meio de provisões, para arcar com as perdas da coletividade reunida em fundos de assistência mútua, base da cobertura de seguros, administrados por empresas capacitadas e reguladas. Esses recursos podem ser utilizados, por meio do mercado de capitais, para financiar despesas do governo e da iniciativa privada para a adaptação às mudanças climáticas.

No mundo, a agenda de sustentabilidade tem como foco principal a adaptação às mudanças dos padrões climáticos e a compreensão de seus impactos no cotidiano de pessoas e companhias.

Além disso, as demandas atuais da sociedade exigem, cada vez mais, que as empresas adotem por meio dos seus produtos e serviços um posicionamento ético e responsável dos pontos de vistas financeiro, social e ambiental. 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.

## Comissão de Sustentabilidade e Inovação

Principal fórum de discussões sobre os riscos e oportunidades das questões ASG para as operações do mercado segurador, a CSI (Comissão de Sustentabilidade e Inovação) da CNseg foi constituída em 2012, ano de lançamento do PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros).

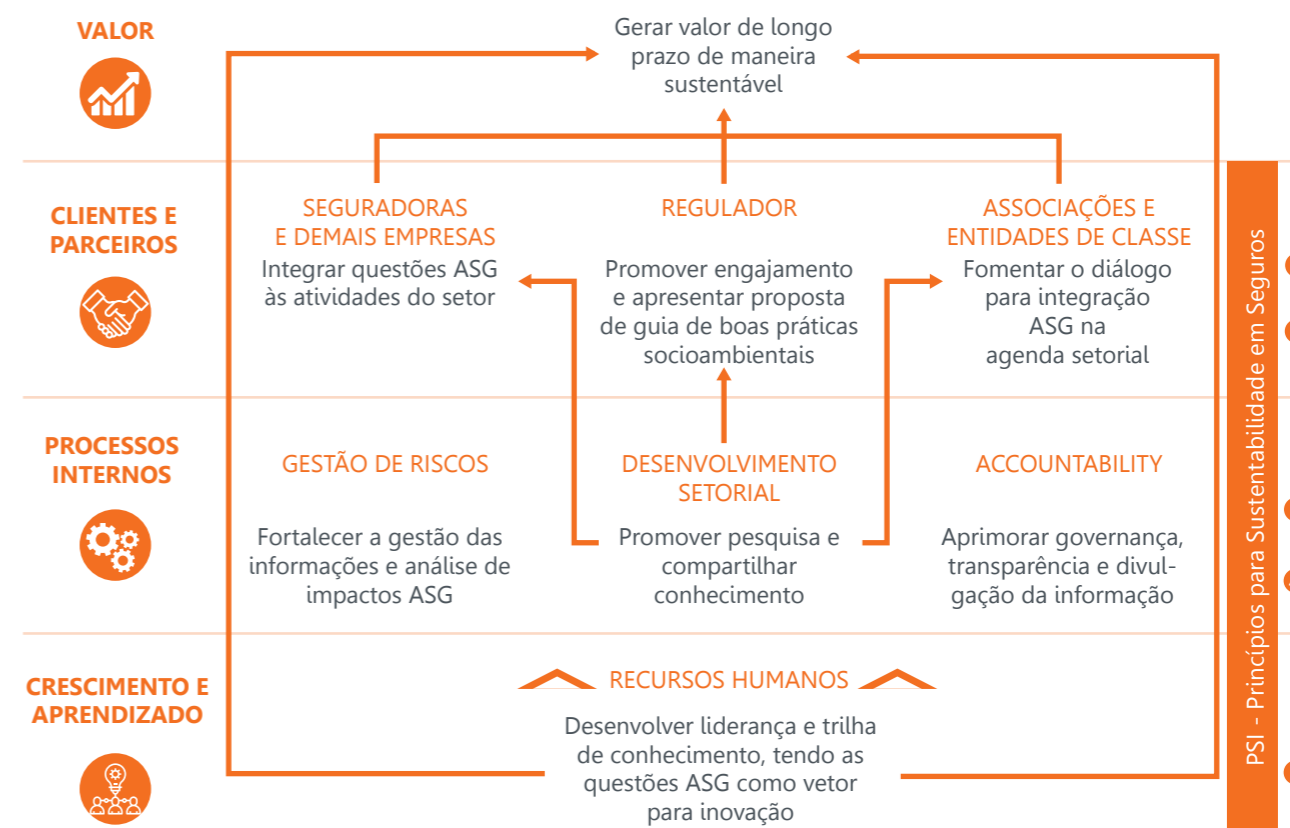
Uma das principais atribuições da CSI é assessorar a CNseg no engajamento do setor segurador em prol do desenvolvimento sustentável, estimulando a troca de experiências, fomentando a adoção pelas empresas das melhores práticas e promovendo a adesão aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

### Objetivos

- Estimular a inserção das questões ambientais, sociais e de governança no âmbito das Federações que compõem a CNseg.
- Conscientizar as seguradoras acerca da importância da inserção de conceitos ASG no desempenho do seu papel de gestoras de risco e investidoras institucionais, com ênfase especial na subscrição de risco, aplicação de seus ativos, regulação e liquidação de sinistros.
- Fomentar a aplicação de conceitos ASG pelos demais agentes da cadeia de valor do seguro em seus negócios e operações.
- Participar de fóruns que discutem temas relacionados ao desenvolvimento sustentável, estimulando parcerias com Governo, comunidade acadêmica e demais instituições e organizações nacionais e internacionais.
- 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.
- Publicar anualmente o relatório de sustentabilidade do setor de seguros.

As atividades da Comissão, que se reuniu nove vezes durante o ano de 2018, seguem as diretrizes do Mapa Estratégico a seguir esquematizado:

### Mapa Estratégico 2016–2018



### Comissão de Sustentabilidade e Inovação Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade

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

A Comissão é composta por colaboradores de empresas associadas às quatro Federações da CNseg, indicados pela diretoria das empresas.

| NOME                             | EMPRESA  | CARGO  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>Presidente</b>                |  |  |
| Maria de Fátima Mendes de Lima   | MAPFRE   | Diretora de Sustentabilidade                                       |
| <b>Efetivo de Comissão</b>       |  |  |
| Ana Paula de Almeida Santos      | Care Plus Medicina Assistencial Ltda.              | Diretoria Jurídica & Compliance                                    |
| Andrea Giorgi Rollin Pinheiro    | Amil Assistência Médica Internacional S.A.         | Gerente de Sustentabilidade Brasil                                 |
| Cinthia Caiani Spanó             | Brasilprev Seguros e Previdência S.A.              | Gerente de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade              |
| Cristiana Torres Velasco         | Brasilcap Capitalização S.A.                       | Gerente de Equipe de Responsabilidade Social Corporativa           |
| 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    | Companhia de Seguros Aliança do Brasil             | Superintendente Executivo  |
| Gabriel de Almeida Clemente      | Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais           | Consultor de Sustentabilidade                                      |
| Gustavo Ryo Takemoto             | Too Seguros S.A.                                   | Auditor Interno  |
| Isabela Lopes Coelho Eyer        | Mongeral AEGON Seguros e Previdência S.A.          | Gerente de Controles Internos e Compliance                         |
| 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                                 |
| Luis Fabiano dos Santos          | Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S.A.   | Diretor de Operações   |
| 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 de Gestão Estratégica                                 |
| Mirian 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.                                 | Analista de Marketing Sênior                                       |
| Tomás Carvalhaes Carmona         | SulAmérica Companhia Nacional de Seguros           | Superintendente de Sustentabilidade                                |
| Valéria Camacho Martins Schmitke | Zurich Minas Brasil Seguros S.A.                   | Diretora Legal & Compliance  |

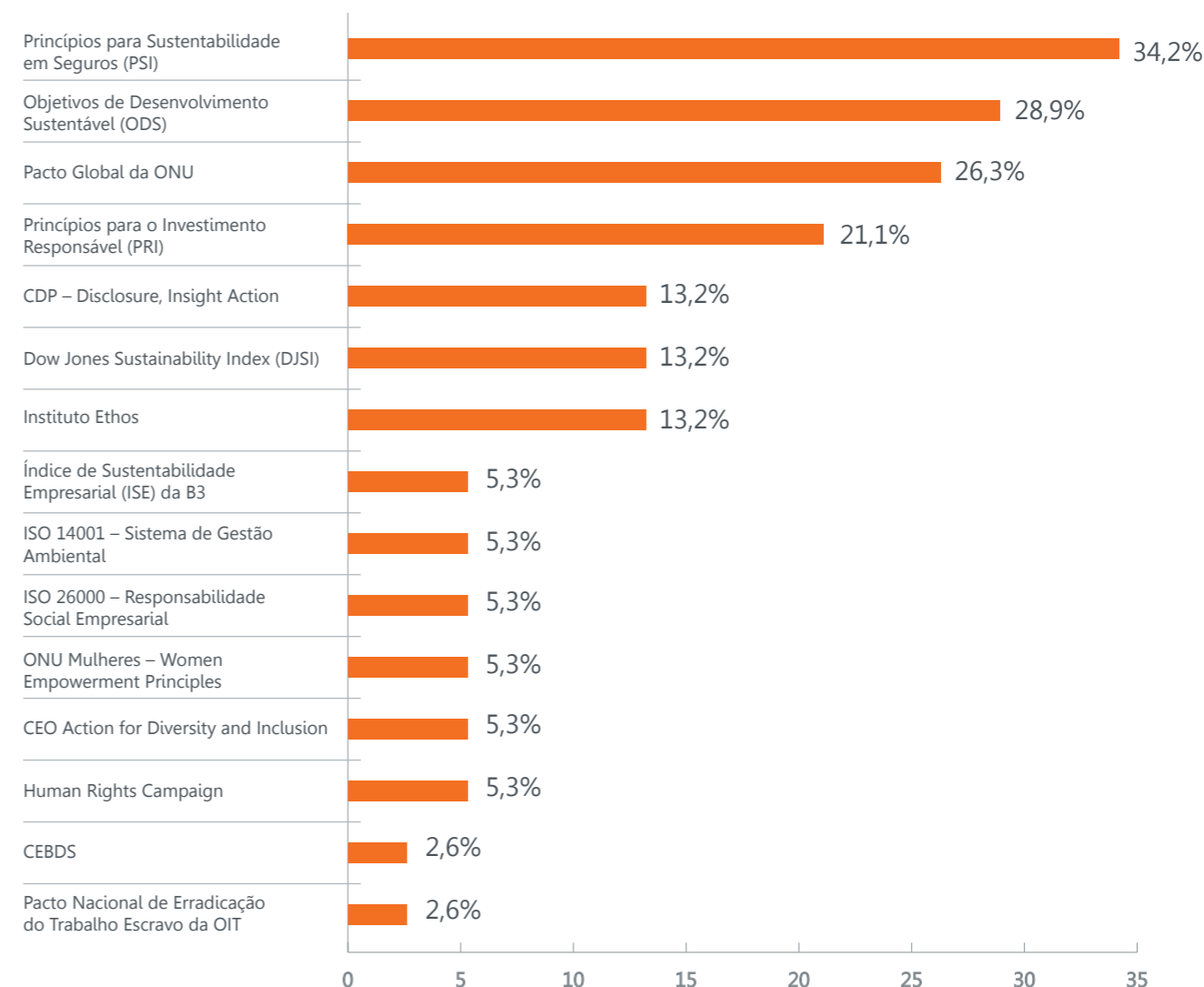
# Compromissos com o Desenvolvimento Sustentável

GRI 102-12 | 201-2

Cientes da importância de reforçar o seu compromisso institucional com o desenvolvimento sustentável, as seguradoras seguem princípios, pactos, diretrizes e acordos nacionais e internacionais dos quais são signatárias.

## Cartas, princípios e outras iniciativas endossadas pelo mercado

(% DE ADESÃO ENTRE AS EMPRESAS RESPONDENTES)



## Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI

A CNseg é a instituição fundadora e apoiadora dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI) desde o seu lançamento, em junho de 2012, comprometendo-se a demonstrar publicamente o apoio aos propósitos de sustentabilidade em seguros e a realizar pelo menos uma atividade por ano para fomentar a adoção e implementação dos PSI, realizando pesquisas, treinamentos, eventos e tradução de materiais, entre outras atividades. Esses princípios foram criados para orientar a tomada de decisões no setor de seguros ao longo de toda a cadeia de valor, inserindo os *stakeholders* estratégicos do setor.

Em maio de 2018, os líderes da CNseg, Susep e do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente assinaram a "Declaração do Rio sobre a transparência do risco climático pelo setor de seguros brasileiro", reafirmando o apoio do mercado securitário nacional com os objetivos do Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas e abrindo o diálogo sobre formas práticas e efetivas de atender às recomendações da Força-Tarefa do Financial Stability Board (FSB) sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD), que constituem importante referência para o setor financeiro e de seguros em relação aos riscos climáticos.

O documento reforça o compromisso do setor com o PSI e busca mecanismos para efetivar nas empresas brasileiras as recomendações da FSB sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima.

- 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.

---

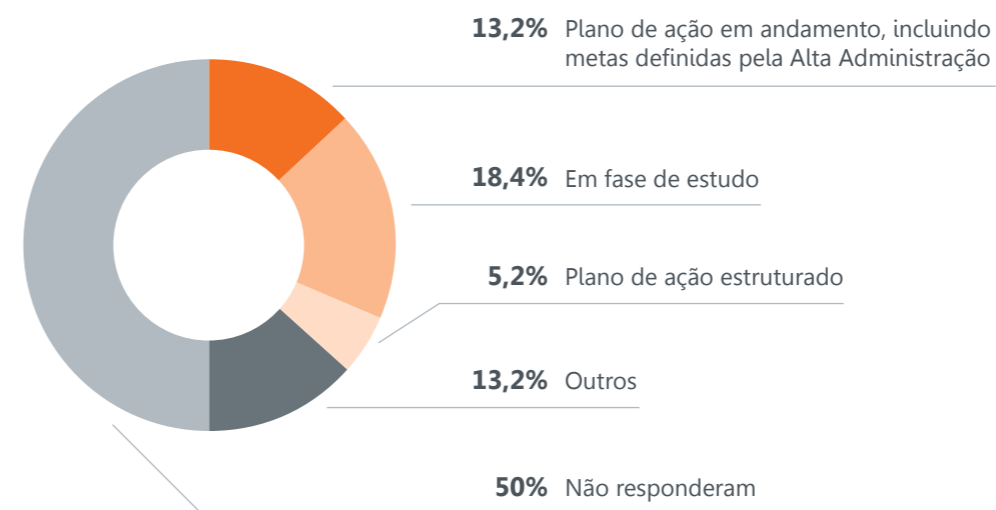
- Princípio 4** Divulgação pública e regular de modo a demonstrar responsabilidade e transparência sobre os avanços na implementação dos Princípios.

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS

Criados em substituição aos Objetivos do Milênio, os ODS também são uma iniciativa da ONU, que consiste em uma agenda universal para o desenvolvimento sustentável até 2030, formada por um conjunto de 17 objetivos e 169 metas.

No universo de seguradoras que participaram deste Relatório, 34,2% afirmaram fazer um mapeamento dos ODS em seus negócios.

### Estágio de integração dos ODS na estratégia da companhia (EM %)



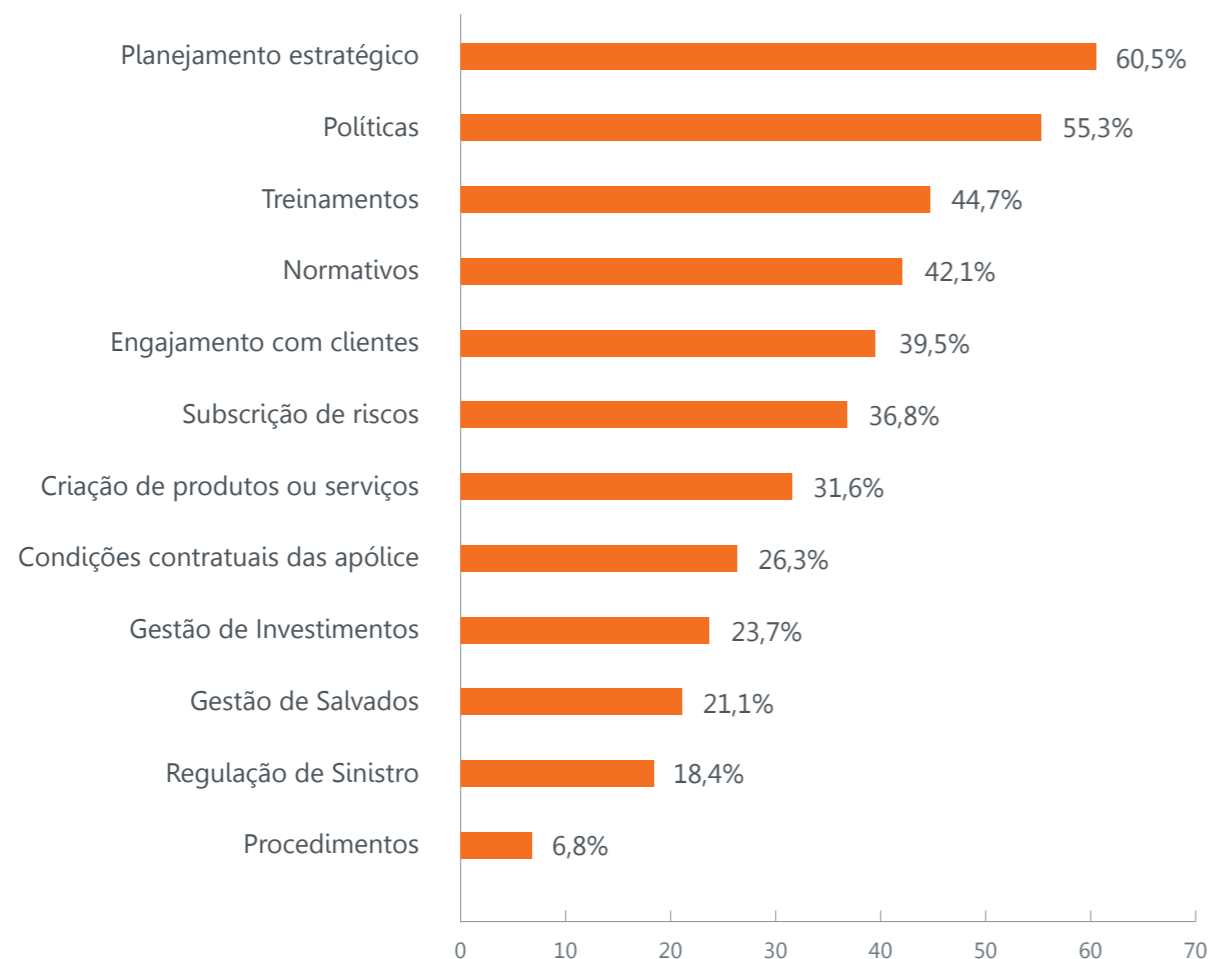
## Serviços financeiros

GRI 102-15, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5

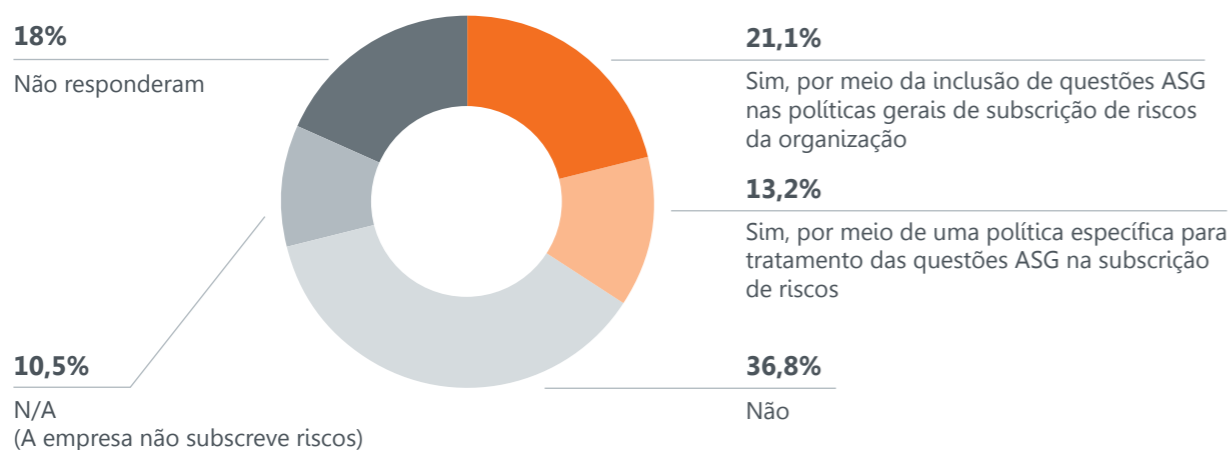
Para a maioria (65,8%) das seguradoras que participaram deste Relatório, a integração das questões Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) em suas estratégias já é uma realidade. Entretanto, apenas 31,6% contam com diretrizes formais para inclusão dos critérios ASG no desenvolvimento e venda de produtos/serviços de seguros, capitalização e previdência.



### De que forma a empresa integra as questões ASG em sua estratégia?



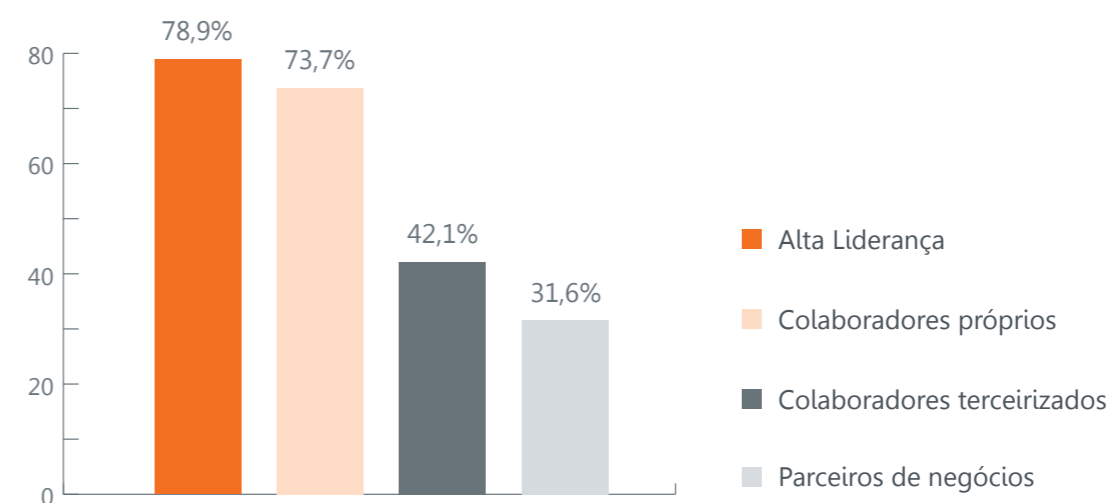
### A companhia inclui critérios ASG nos processos de subscrição de riscos?



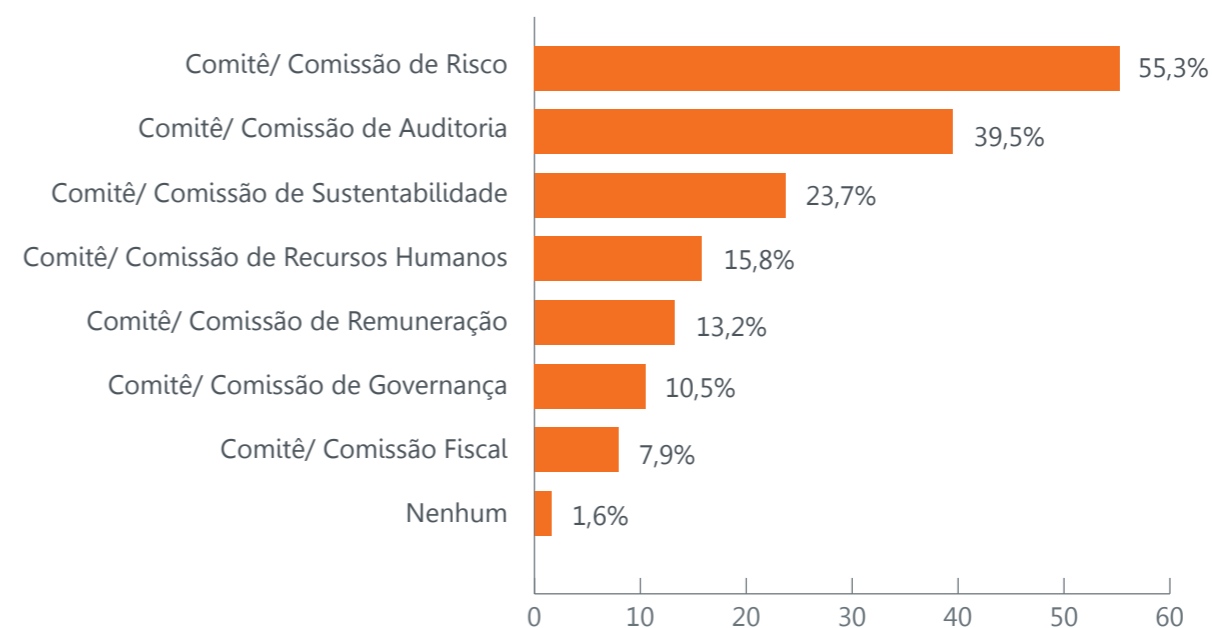
## Governança, ética e integridade

GRI 102-16 | 102-17 | 102-18 | 102-20

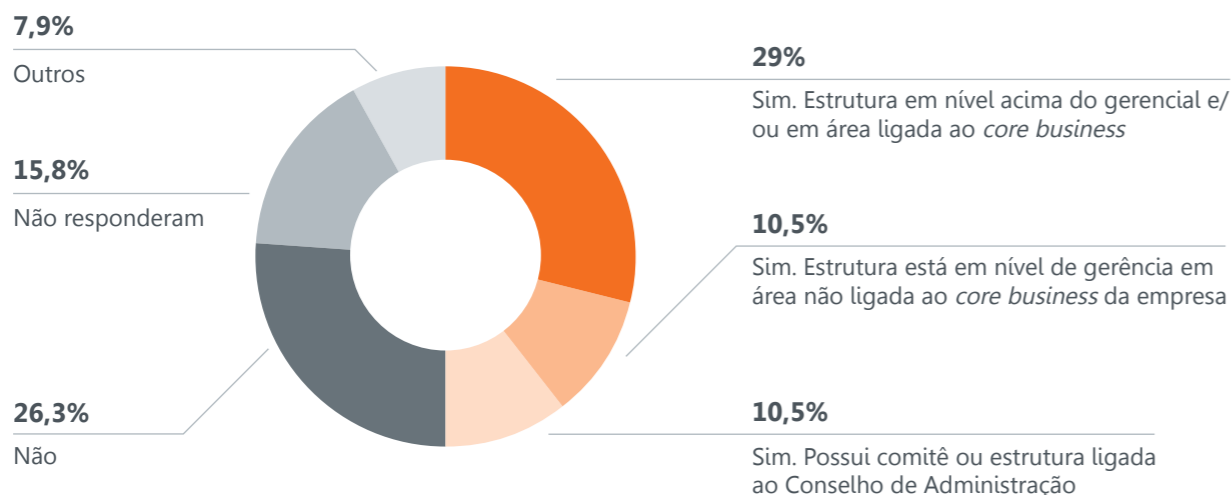
A governança corporativa é um tema já consolidado entre as seguradoras que participaram deste Relatório: quase todas as respondentes (86,8%) contam com um Código de Ética e/ou Conduta e 81,6% possuem uma declaração de Missão, Visão e Valores. Nessas empresas, esses documentos precisam ser lidos e assinados regularmente pelos seguintes níveis hierárquicos:



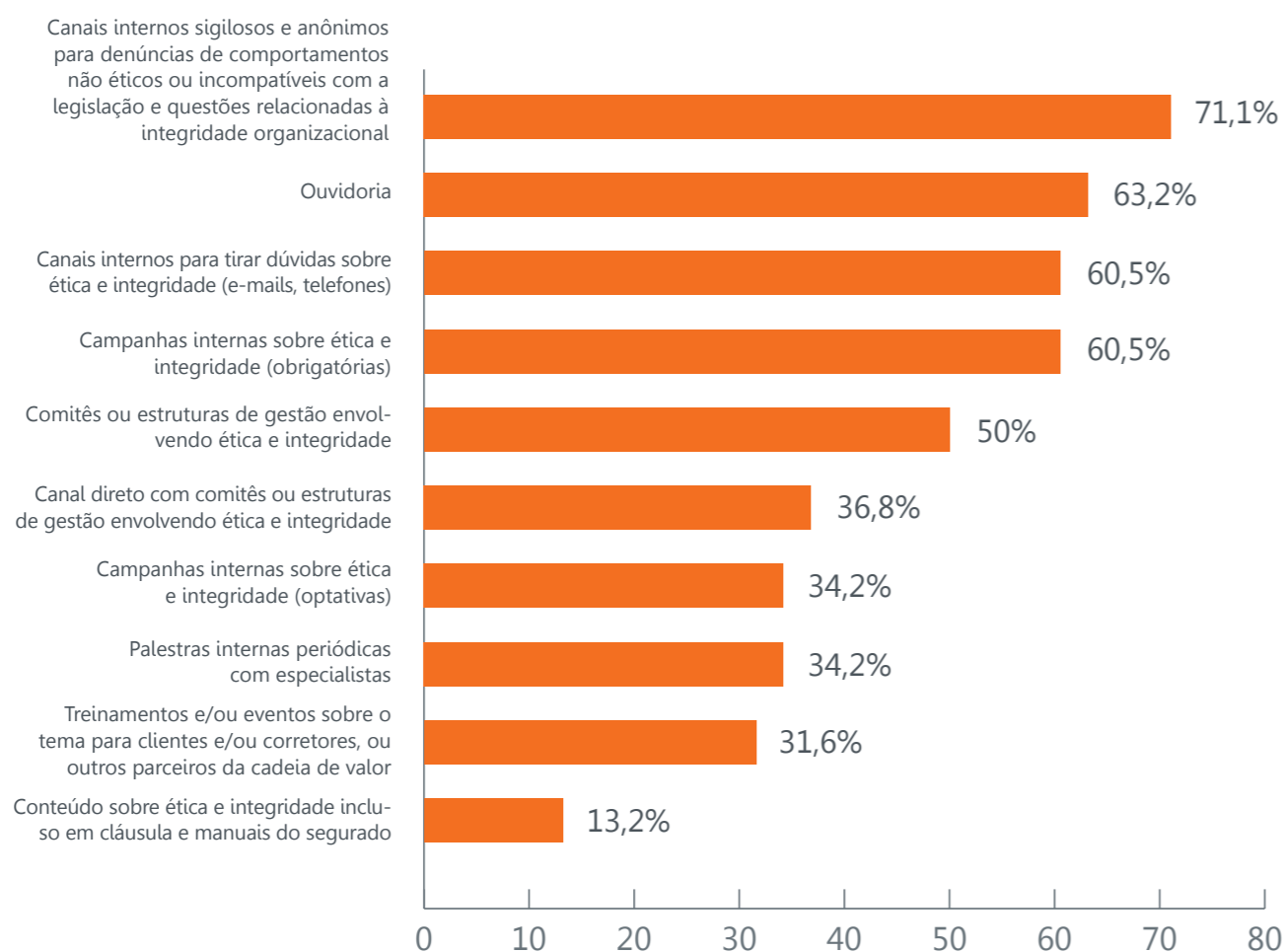
Dentre os comitês que compõem a estrutura de governança das empresas respondentes e que incluem em seu assessoramento e/ou tomada de decisão questões de impactos econômicos, ambientais e sociais, os percentuais são:



### A empresa conta com comitê, área ou comissão específica para tratamento de questões ASG/Sustentabilidade?



### Canais e mecanismos internos/externos para tratar comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e demais questões relacionadas à integridade organizacional.



No universo das respondentes, **49.853 pessoas**, entre colaboradores, clientes, corretores e parceiros participaram de treinamentos internos e/ou externos sobre temas como ética e integridade durante o ano.

Nesse mesmo universo, em **84,2%** das empresas as informações, solicitações e queixas são tratadas com confidencialidade (13,2% não responderam – 1,2% não se aplica). Além disso, em **81,6%** das participantes os mecanismos permitem solicitações anônimas (13,2% não responderam – 5,3% não se aplica).

Durante o ano, foi registrado um total de **196.867** queixas e reclamações relacionadas a produtos e/ou serviços, sendo que **61%** dos casos foram 100% solucionados.

## Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro

GRI 102-15 | 205-2

Todas as empresas adotam práticas de combate à corrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Entre os principais mecanismos e ferramentas adotados por essas organizações, destacam-se:

- Políticas, normas e processos devidamente formalizados.
- Treinamentos.
- Política de integridade e anticorrupção.
- Prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.
- Política de prevenção à fraude.
- Código de Ética e Conduta.
- Controles Internos e Compliance.
- Gestão de Riscos.
- Norma Corporativa Anticorrupção.
- Gestão realizada pela área de Controles Internos.
- Programa Corporativo de Compliance.
- Gestão integrada de Riscos e Controles.
- Procedimentos publicados e formalizados perante os parceiros.

Entre as organizações participantes, **76,3%** possuem processo estruturado de capacitação/treinamento para colaboradores próprios e terceiros envolvendo estratégias de combate à corrupção. Desse universo, foram oferecidas **7.284** horas de treinamentos para colaboradores próprios e **2.983** horas para terceiros. Em **55,3%** das respondentes, 100% dos membros da alta liderança foram treinados durante o ano em temas de combate à corrupção.

Da mesma forma, entre as participantes, **84,2%** adotam práticas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. Desse universo, **78,9%** possuem processo estruturado de capacitação/treinamento para colaboradores próprios e terceiros com relação ao tema. Para colaboradores próprios, foram oferecidas 29.059 horas de treinamentos e para terceiros, 228 horas de capacitações sobre o tema. Em **63,2%** das respondentes, 100% dos membros da alta liderança foram treinados durante o ano em lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

## Gestão de investimentos

### GRI 102-12 | 203-2

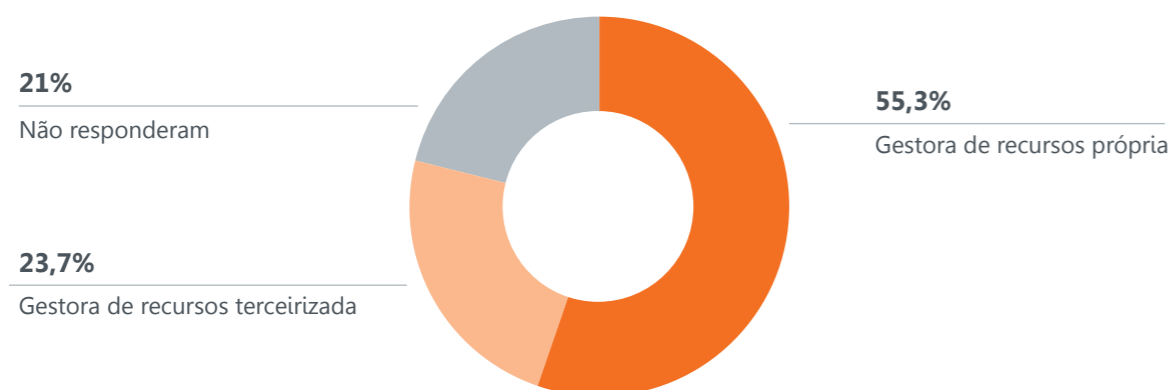
A adoção de um olhar holístico, que considera o impacto de variáveis ASG nos investimentos, é um aspecto cada vez mais relevante em âmbito mundial, inclusive no setor de seguros.

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. 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. Números publicados em 2017 pela Organização para

Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) revelam que cerca de 80% dos ativos sob posse do mercado segurador brasileiro são de títulos públicos.

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, que deve fazer frente aos eventos contratados, é investida prioritariamente na compra de dívidas emitidas pelo Tesouro Nacional, que financiam o exercício das funções constitucionais do Estado brasileiro.

Em relação ao modelo de gestão de recursos adotado pelas seguradoras que participaram deste Relatório:

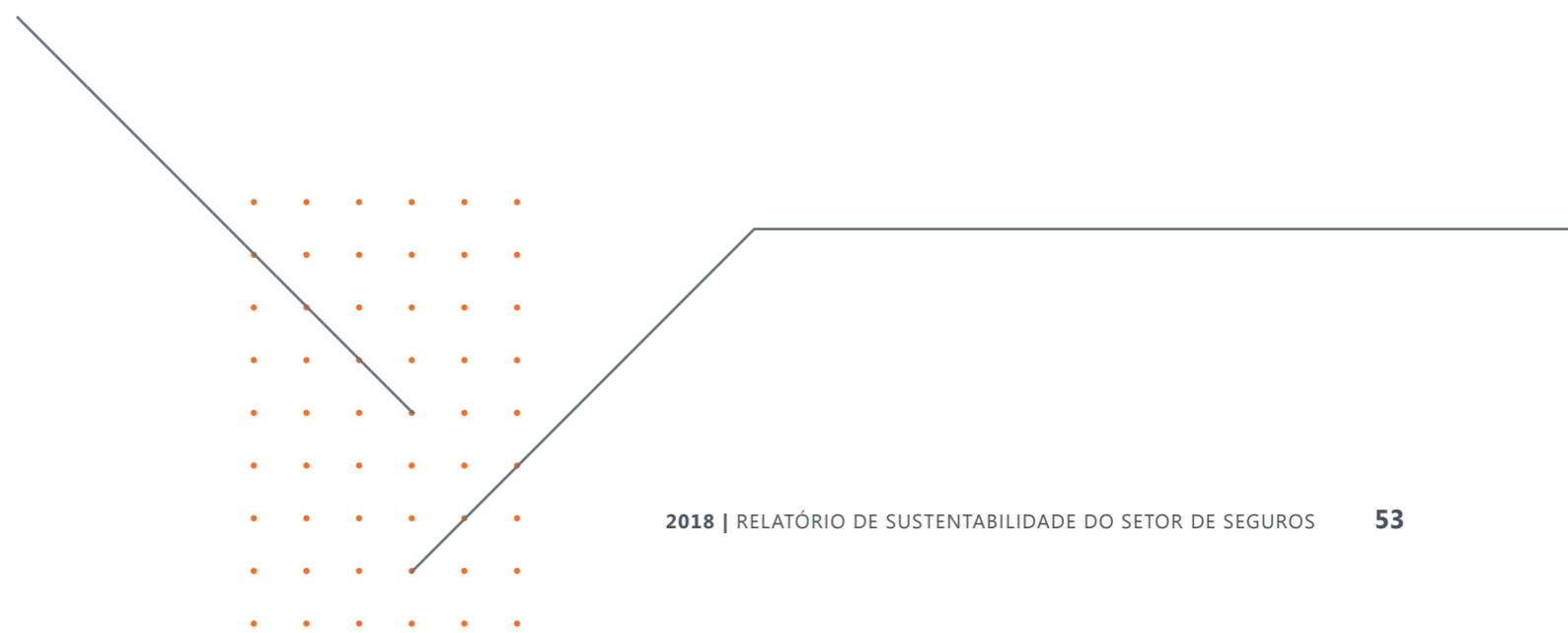


Desse universo,

- 26,3%** monitoram a implementação de acordos de investimento responsável em seus processos de gestão de investimentos.
- 31,6%** incluem questões ASG em sua política de investimentos (próprios ou geridos por terceiros).
- 21,1%** contam com metodologias de avaliação ASG na análise e gestão de ativos.

Entre os métodos utilizados, destacam-se:

- 7,9%** Análise qualitativa incluindo questões ASG (indicadores "red flag", agenda ASG em reuniões, questionários ASG enviados às companhias, análise SWOT, dashboard de pesquisa centralizada etc.)
- 7,9%** Gestão de Riscos incluindo questões ASG (exposições e limites de riscos financeiros, análise de valor em risco, análise de cenários na carteira etc.)
- 6,3%** Participação ativa (*Active Ownership*) em temas ASG (votações em assembleia de acionistas, engajamento individualizado etc.)
- 5,3%** *Valuation* de renda variável incluindo questões ASG (variáveis para modelos de *valuation*, projeção de índices financeiros, análise de cenários etc.)
- 5,3%** *Valuation* de renda fixa incluindo questões ASG (análise de *duration*, *ranking* relativo ASG, análise de valor relativo/análise de *spread* etc.)
- 5,3%** Construção do portfólio considerando questões ASG (perfil ASG, diversificação de ativos, análise de cenários de portfólio etc.)
- 5,3%** Alocação de ativos considerando questões ASG (alocação estratégica de ativos, alocação tática de ativos etc.)

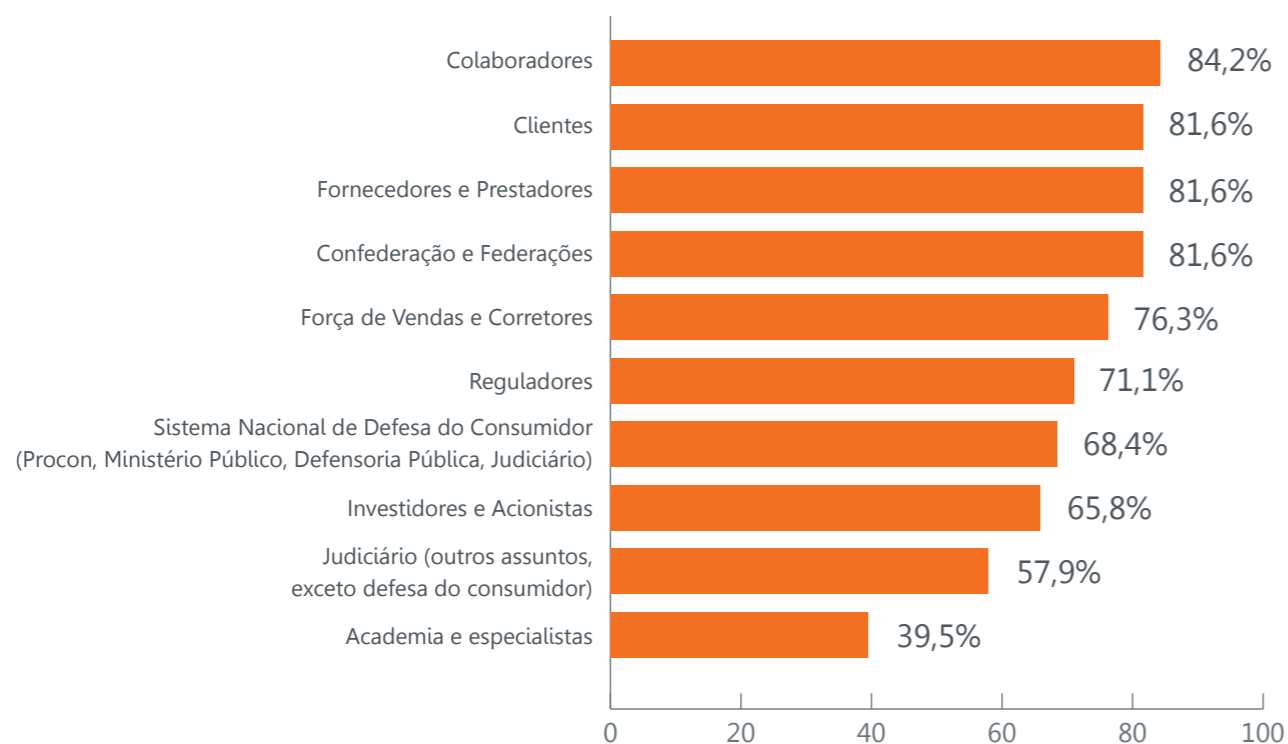


# RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS

## Engajamento de partes interessadas

GRI 102-40 | 102-43 | 102-44

As seguradoras que participaram deste Relatório procuram manter um relacionamento estreito, aberto e transparente com os diferentes públicos que integram a cadeia de valor do mercado segurador, apresentando os seguintes percentuais de engajamento com os principais grupos de interesse do mercado segurador:



Desse universo, **68,4%** 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 de interesse.

Grande parte dessas seguradoras conta ainda com diferentes canais de comunicação e relacionamento, que permitem o diálogo permanente com os seus diferentes grupos de interesse:

- 81,6%** Comunicação (*newsletter, website, cartilhas, treinamentos etc.*)
- 78,9%** Consulta (*pesquisas, reuniões, questionários, canais de denúncia etc.*)
- 78,9%** Diálogo (*fóruns e workshops, eventos etc.*)

E para **71%**, os resultados desse contato são endereçados internamente para melhoria de processos e adequação de produtos e serviços.

## Colaboradores

GRI 102-8 | 401-1 | 404-1 | 404-2 | 412-2 | 405-1 | 405-2 | 406-1

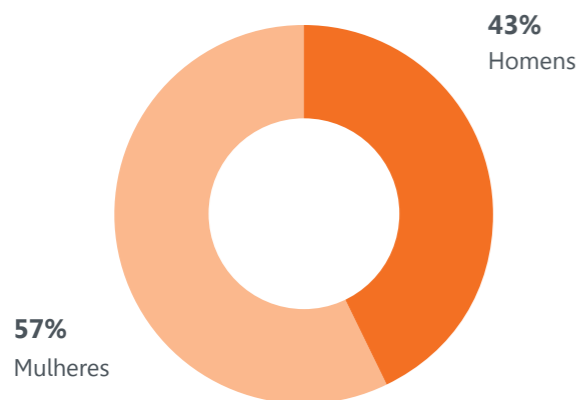
Responsável pela geração de milhares de empregos em todo o País, as seguradoras investem cada vez mais em novas formas de relacionamento com sua força de trabalho, em busca do crescimento profissional, da melhoria da qualidade de vida e do bem-estar de sua equipe.

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 – gerando transformação e crescimento para todos os envolvidos e proporcionando condições de trabalho saudáveis, seguras e desafiantes.

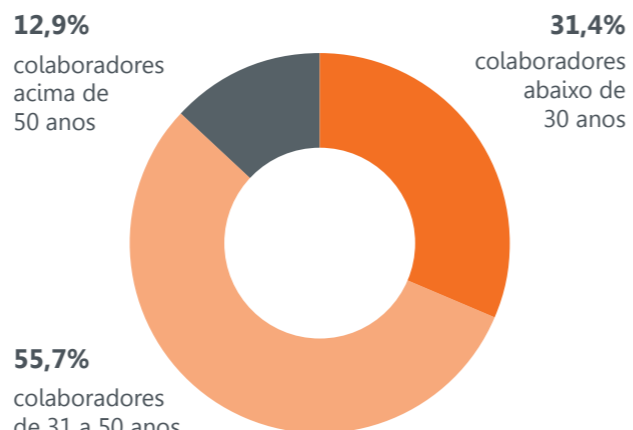
## Perfil da força de trabalho

O setor de seguros gerou 150,7 mil empregos diretos em 2017 (última referência disponível). As 38 empresas participantes desse Relatório encerraram o ano de 2018 com 53.310 colaboradores, sendo **53.310** colaboradores, sendo **63,5%** efetivos, **32,4%** terceiros, **1,4%** estagiários e **2,7%** aprendizes.

### Por gênero



### Por faixa etária\*



\* Não responderam: 24 (63,2%)

As empresas participantes reportaram *turnover* médio para o período que compreende este Relatório de **13,5%**.

## Diversidade e igualdade de oportunidades

As empresas consultadas contam com **5.242** colaboradores que se identificam como negros, amarelos, pardos, indígenas e PCDs. **65,8%** das empresas consultadas afirmaram que adotam práticas de promoção da diversidade e não-discriminação. Dentre elas, destacam-se:

- 60,5%** Canais de reclamação para receber e solucionar queixas de preconceito dentro da empresa.
- 42,1%** Política de concessão de benefícios iguais para casais do mesmo gênero.
- 42,1%** Monitoramento de indicadores de diversidade do quadro de pessoal.
- 34,2%** Divulgação de boas práticas de gestão que promovam direitos humanos e respeitem grupos vulneráveis à discriminação do mercado.
- 28,9%** Estabelecimento de ferramentas para avaliação e identificação de talentos para desenvolvimento na carreira, alinhados com a postura de não-discriminação da empresa.

- 23,7%** Criação de Comitê de Diversidade ou assemelhado com reporte à liderança.
- 23,7%** Demonstração de interesse de ter diversidade nos candidatos ao divulgar vagas na empresa, encorajando grupos vulneráveis a se candidatarem.
- 21,1%** Capacitação de recrutadores no tema de diversidade e princípios de igualdade.
- 18,4%** Tema de diversidade e princípios de igualdade inclusos na missão, visão e valor da empresa
- 18,4%** Parcerias com instituições que promovem a contratação de minorias (étnicas, LGBTI+, refugiados etc.)
- 15,8%** Metas para ampliar participação de mulheres em cargos de gestão.
- 13,2%** Política visando à promoção da igualdade para o público LGBTI+
- 10,5%** Capacitação de gestores no tema de diversidade e princípios de igualdade

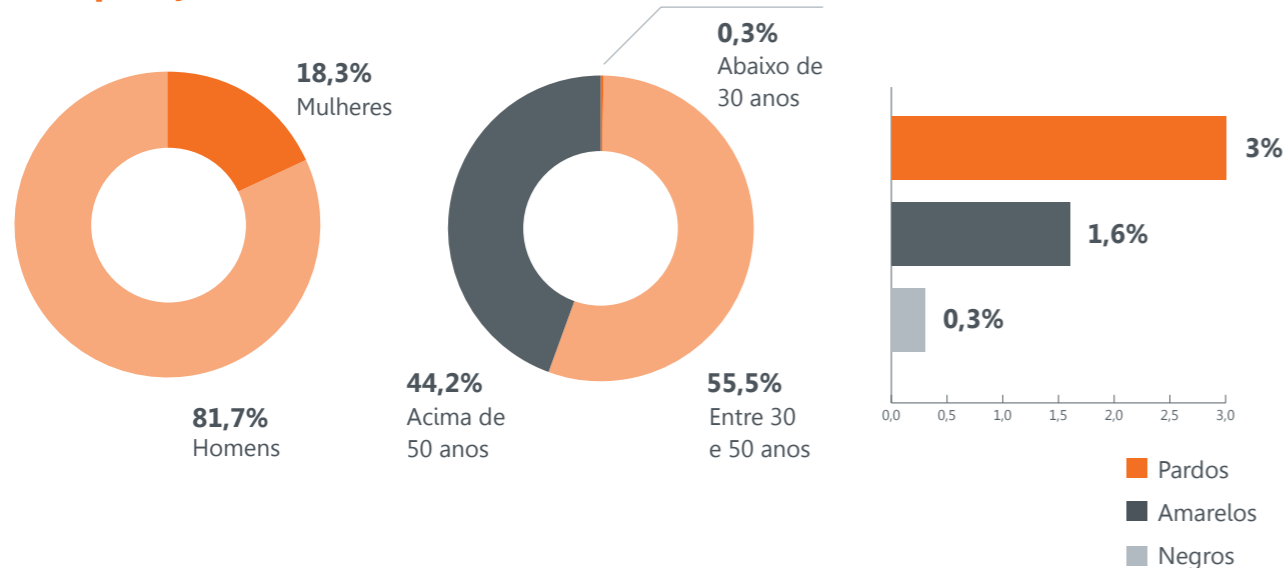
### Salário médio nominal mensal, por gênero (R\$)

|               | Homens   | Mulheres |
|---------------|----------|----------|
| Salário médio | 7.906,42 | 5.344,63 |

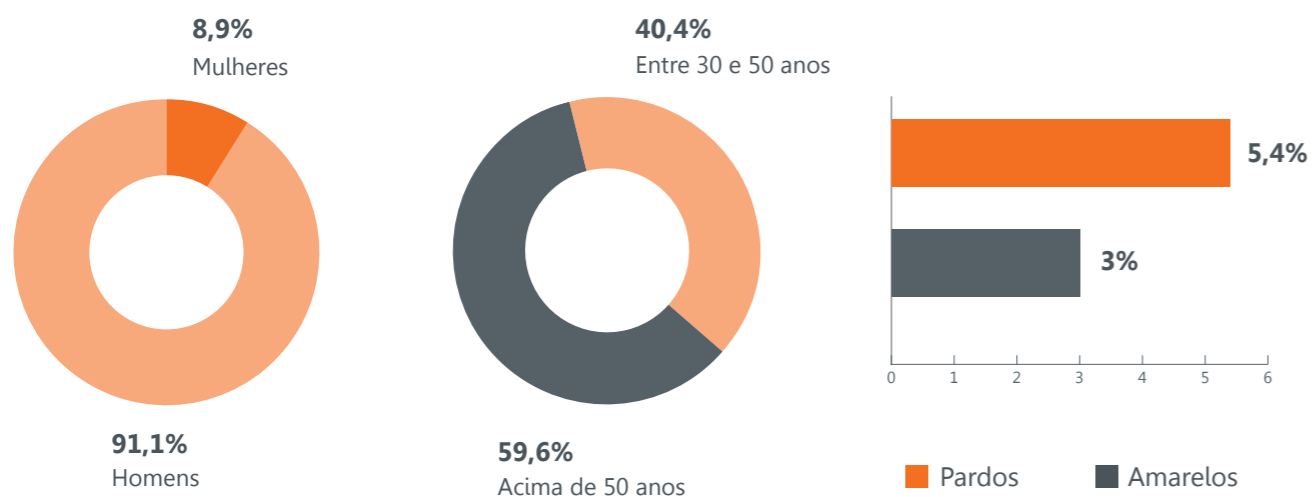
Entre as participantes deste Relatório, apenas **10,5%** são signatárias de algum pacto sobre Diversidade e Inclusão:

- 5,3%** ONU Mulheres – Women Empowerment Principles
- 5,3%** Fórum de Empresas e Direitos LGBT
- 2,6%** Human Rights Campaign
- 2,6%** Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero Instituto Ethos

### Composição Diretoria



### Composição Conselho de Administração



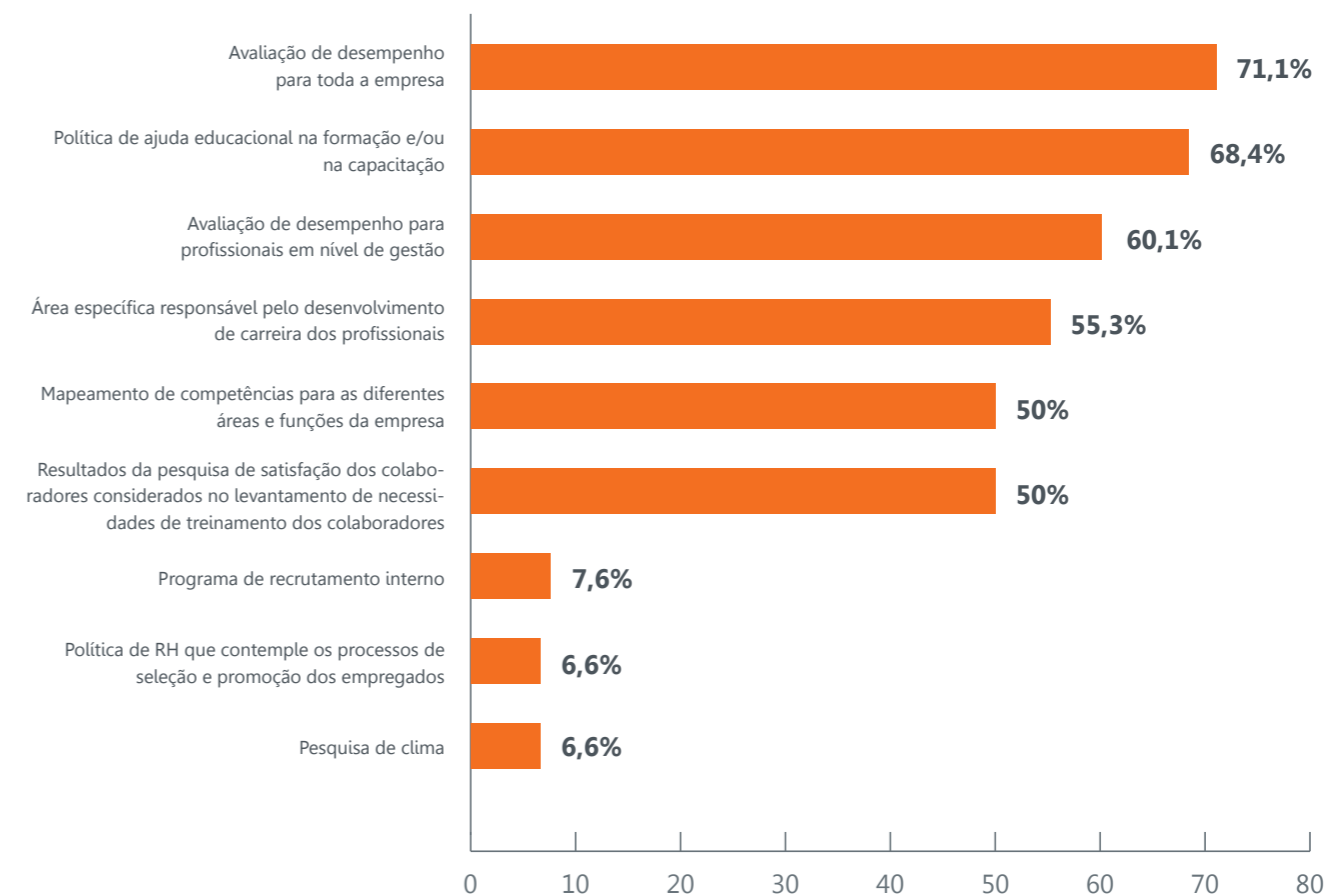
### Treinamento e educação

Para preparar seus colaboradores para os desafios do negócio, estimulando a aprendizagem contínua e valorizando sua contribuição para o crescimento do negócio, as seguradoras investem na realização de treinamentos que incluem a formação, capacitação e qualificação profissional de seu quadro funcional.

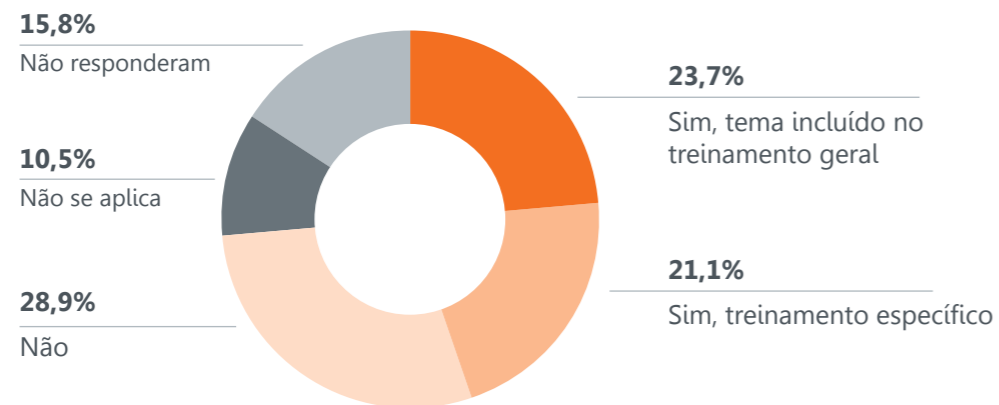
Em 2018, a média de horas de treinamento reportadas pelas empresas participantes deste relatório foi de **24,31h** para as colaboradoras mulheres e **20,90h** para os colaboradores homens. Entre as diferentes funções, o número médio de horas por colaborador foi de:

- 23,3h** – técnico/analista/supervisor
- 21,2h** – gerente
- 13h** – coordenador/consultor

### Iniciativas de gestão de recursos humanos e atração/ retenção de talentos adotadas pelas empresas:

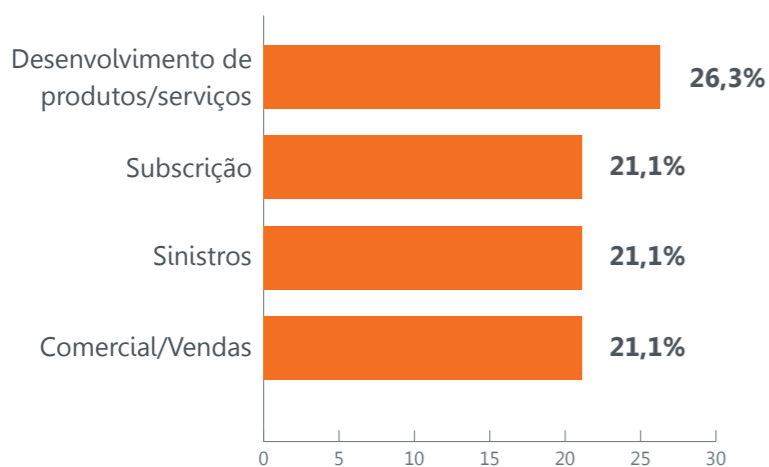


### Treinamentos e procedimentos específicos para a comunicação de negativa de cobertura a clientes



As seguradoras também investem em treinamentos específicos sobre temas ASG. Entre as empresas que participaram deste Relatório, **44,7%** afirmaram que analistas e gestores da instituição passaram por treinamentos relacionados a temas ASG no último ano e **28,9%** ofereceram treinamentos periódicos sobre esse assunto para as lideranças. Além disso, em **15,8%** das participantes as metas de desempenho da alta liderança incluem questões ASG em percentuais relevantes.

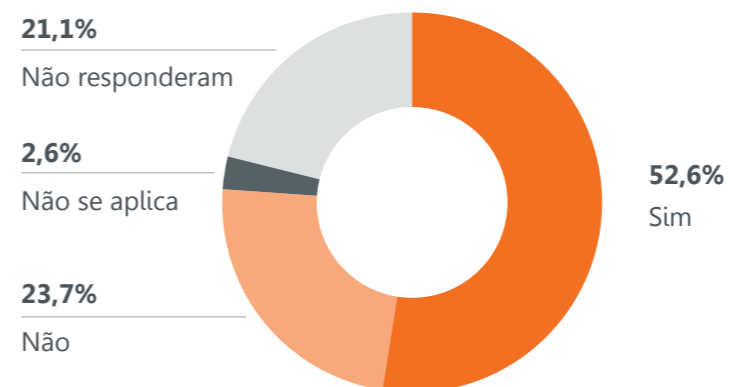
### A instituição inclui temas ASG nos treinamentos de profissionais das seguintes áreas:



### Sucessão e formação de lideranças

Entre as seguradoras participantes deste Relatório, **60,5%** possuem programa estruturado de formação de lideranças, **10,5%** contam ainda com programa estruturado de formação de líderes mulheres e **28,9%** oferecem programas de transição para facilitar a continuidade da empregabilidade em caso de aposentadoria ou rescisão de contrato de trabalho.

### A organização possui critérios de identificação e monitoramento de potenciais sucessores?



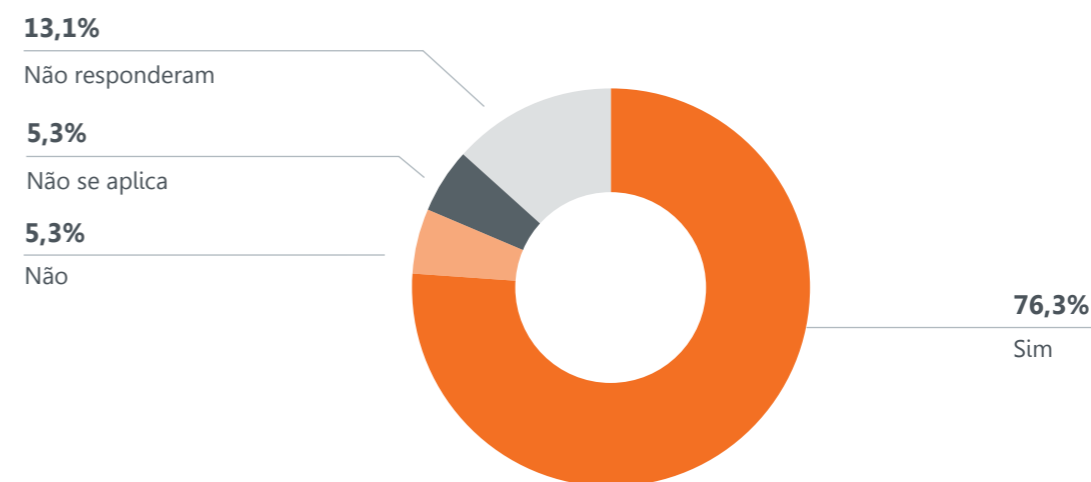
## Clientes

GRI 417-2, 417-3

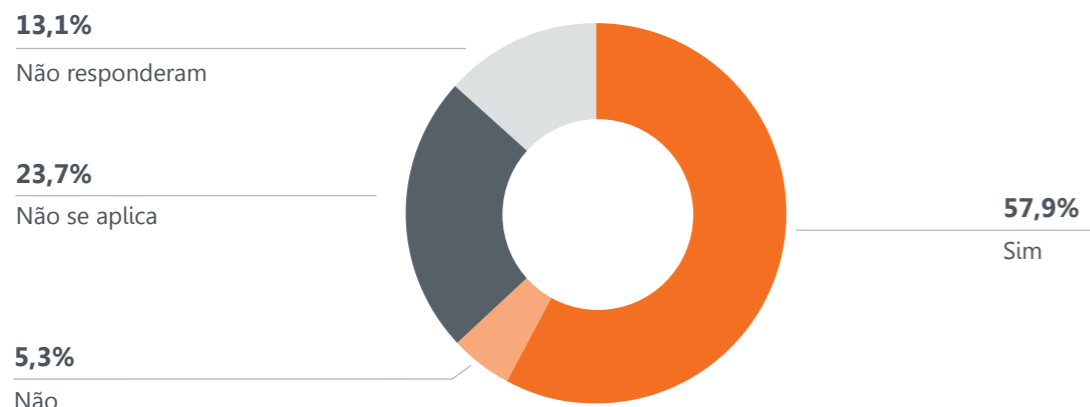
Para entender suas necessidades e atender aos clientes de forma mais eficiente, **68,4%** das seguradoras que participaram deste Relatório afirmaram que realizam pesquisas de satisfação com esse público.

Para **55,3%** das empresas, essas pesquisas avaliam também a satisfação com os canais de distribuição ou parceiros comerciais. Em **65,8%** dos casos, os resultados são utilizados para melhorias de processo, produtos e serviços e atendimento ao cliente.

### A empresa monitora reclamações de consumidores por divergências na comunicação das condições dos produtos ou nos termos de apólices e contratos?



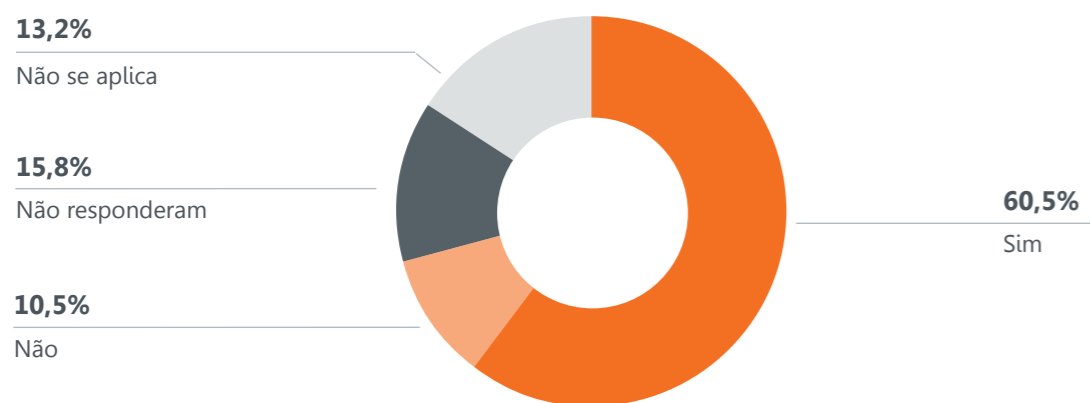
### A empresa monitora reclamações e processos de venda casada com outros produtos perante os clientes?



Entre as ações inovadoras oferecidas aos clientes, destacam-se:

- 28,9%** Manuais, guias ou aplicativos de orientação sobre práticas saudáveis para clientes.
- 21,1%** Produtos de seguro que usam recursos como a telemetria.
- 15,8%** Iniciativas envolvendo reciclagem de peças automotivas, aparelhos eletrônicos etc.
- 10,5%** Manuais, guias ou aplicativos que permitem ao segurado analisar seus riscos.
- 5,3%** Produtos de seguro que usam índices (seguros de índices).

### A opinião do cliente é considerada no desenvolvimento de novos produtos e serviços?



## Educação em seguros

FS16

Tão importante quanto oferecer produtos e serviços é investir na promoção da cultura de proteção, disseminando informações para que a sociedade entenda a importância do seguro para reduzir o risco de vulnerabilidade.

Nesse sentido, as iniciativas desta natureza surgem como uma solução capaz de contribuir para a expansão de mercado e melhorar o planejamento financeiro de setores menos favorecidos da sociedade.

Entre as seguradoras que participaram deste Relatório:

- 50%** possuem iniciativas que promovam a temática de educação financeira ou educação em seguros.
- 47,4%** desenvolvem iniciativas para adequação da linguagem de apólices e contratos.
- 44,7%** possuem parcerias com instituições de ensino voltadas para a promoção da educação em seguros ou educação financeira.
- 8,8%** participaram da Semana ENEF 2018 (Semana Nacional de Educação Financeira - uma iniciativa do Comitê Nacional de Educação Financeira/CONEF, para promover a Estratégia Nacional de Educação Financeira) e **5,3%** tiveram alguma iniciativa contemplada com o Selo ENEF.

## Parceiros comerciais

GRI 404-1, 404-2, 412-2

Cientes de que os corretores e parceiros comerciais são grandes aliados na distribuição dos produtos e serviços e na disseminação da sustentabilidade em toda a cadeia de valor, as seguradoras procuram investir na manutenção de um relacionamento ético e transparente, que favoreça a confiança e o desenvolvimento mútuo.

Das empresas que participaram deste Relatório, **57,9%** possuem programas estruturados de treinamento e formação de corretores e parceiros comerciais. Em 2018, foram oferecidas mais de **28 mil horas** de treinamentos para esse público. Além disso:



**47,4%** oferecem cursos em que são tratados temas relativos à adequação do perfil dos clientes aos produtos vendidos ou direitos dos consumidores.

**10,5%** incluem temas ASG nos treinamentos oferecidos aos corretores/parceiros comerciais.

**10,5%** avaliam esse público pelo índice de reclamações ou por falhas na comunicação com clientes.

## Fornecedores

GRI 102-15, 308-1, 414-1

A inclusão de critérios ASG na contratação de fornecedores começa a fazer cada vez mais parte da realidade do setor. Entre as empresas participantes deste Relatório:

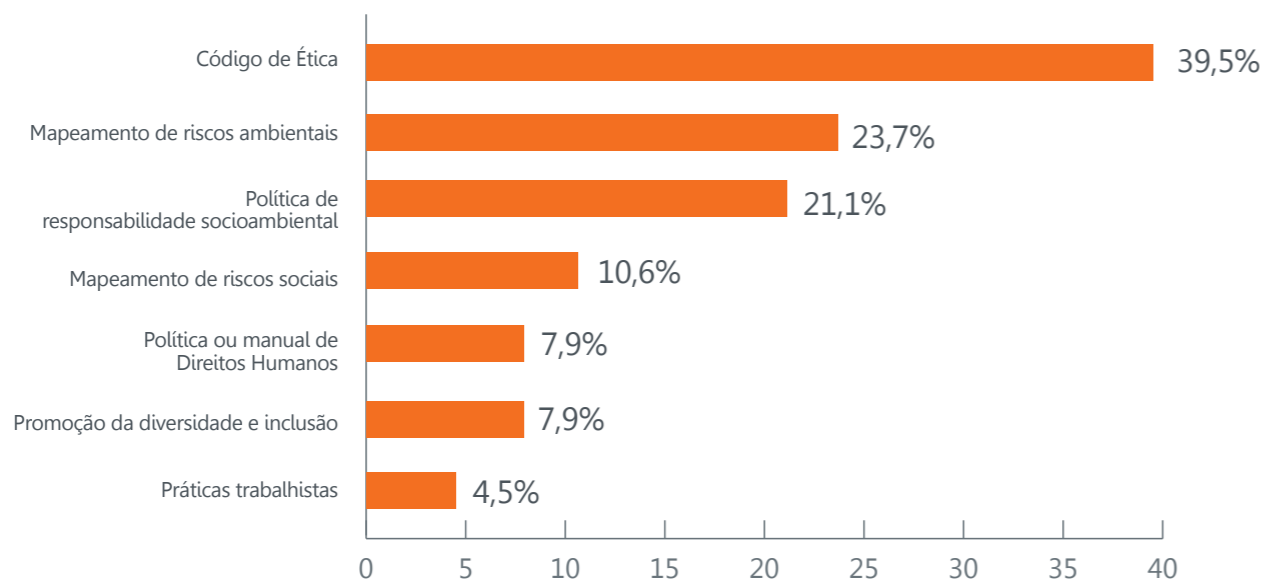
**34,2%** declararam considerar os aspectos ASG nos processos de seleção e homologação de fornecedores.

**23,7%** consideram os aspectos ASG nos processos de seleção, homologação e de formalização contratual de fornecedores.

**26,3%** não consideram os aspectos ASG nos processos de seleção e homologação de fornecedores.

**15,8%** não responderam.

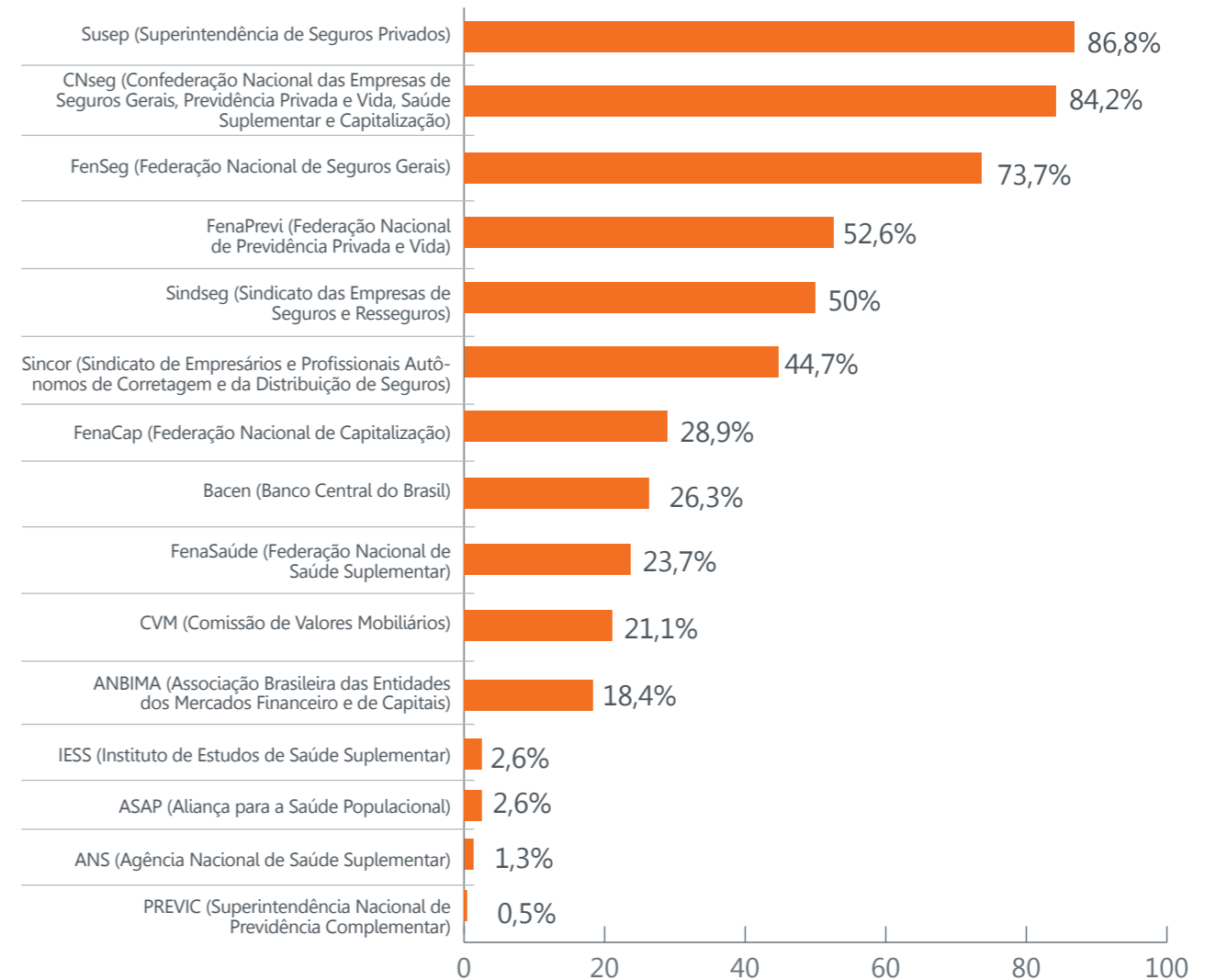
Entre as organizações que responderam sim à pergunta anterior, os principais critérios considerados nos processos de seleção e homologação são:



## Associações e entidades de classe

GRI 102-13

As empresas participantes deste Relatório mantêm diálogo frequente e/ou integram os principais debates setoriais por meio das Federações e Confederação representativas:

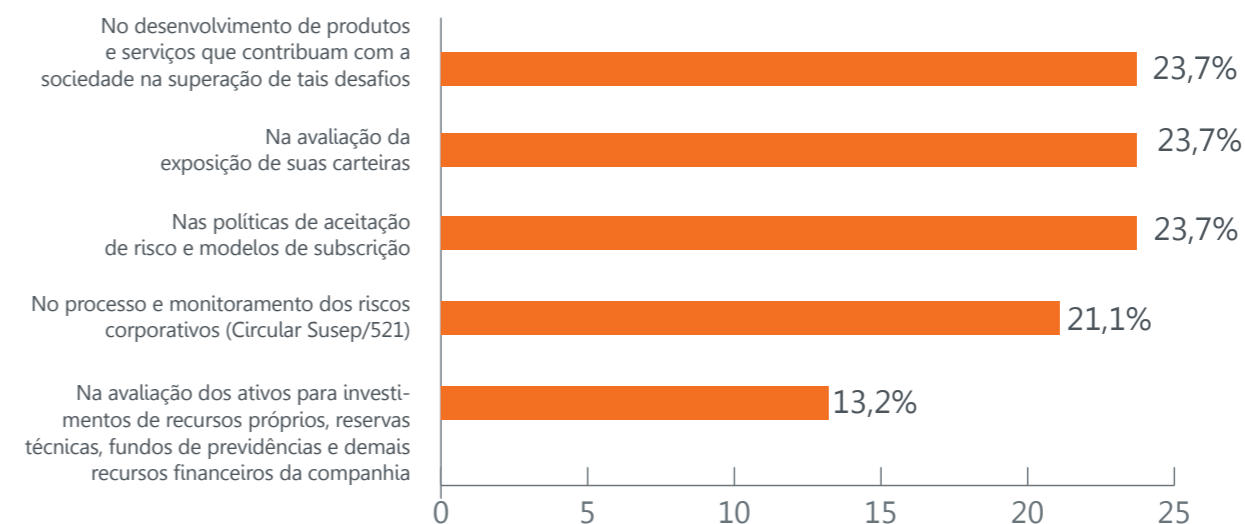


## Representação institucional

Representando institucionalmente o setor de seguros, uma das atribuições da CNseg é acompanhar o andamento de proposições legislativas relacionados ao mercado de seguros nos âmbitos federal - Senado e Câmara dos Deputados -, e estadual - Assembleias Legislativas e Câmara Legislativa do Distrito Federal. Ao longo de 2018, a Superintendência Jurídica e a Diretoria de Relações Institucionais estiveram envolvidas nos debates e articulações de 2.767 propostas, buscando o posicionamento mais equilibrado para o setor e para a sociedade em geral.

# GESTÃO AMBIENTAL

Entre as companhias que afirmaram ter conhecimento da relevância das mudanças climáticas (60,5%), o tema é considerado:



Nessas organizações, o tema é envolvido pelos seguintes níveis hierárquicos:

- 21,1%** Diretoria
- 18,4%** Conselho de Administração ou Comitê de Assessoramento
- 10,5%** Gerência
- 5,3%** Superintendência
- 5,3%** Comitê Executivo ou Órgão de Assessoramento

Ciente de que existem lacunas, em nível mundial, nas informações divulgadas pelas empresas sobre riscos financeiros relacionados ao clima, foi criada em 2017 uma força-tarefa do FSB (Financial Stability Board – Conselho de Estabilidade Financeira), que culminou com a elaboração do TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures – Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima). O objetivo do TCFD é ajudar os setores financeiros e não financeiros a endereçar as questões relacionadas ao clima e divulgar o impacto financeiro dos riscos climáticos nas organizações.

As recomendações são estruturadas em quatro áreas temáticas, que refletem elementos fundamentais de como as organizações operam governança, estratégia, gestão de riscos e mensuração. O objetivo é permitir que os investidores avaliem e identifiquem as empresas mais vulneráveis aos riscos climáticos, as que já estão preparadas e aquelas que estão atuando nesse sentido.

No Brasil, a CNseg, a Susep e o PSI assinaram em 2018 a “Declaração do Rio sobre a transparência do risco climático pelo setor de seguros brasileiro”, reafirmando o apoio do mercado securitário nacional aos objetivos do Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas e abrindo o diálogo sobre formas práticas e efetivas de atender às recomendações do TCFD.

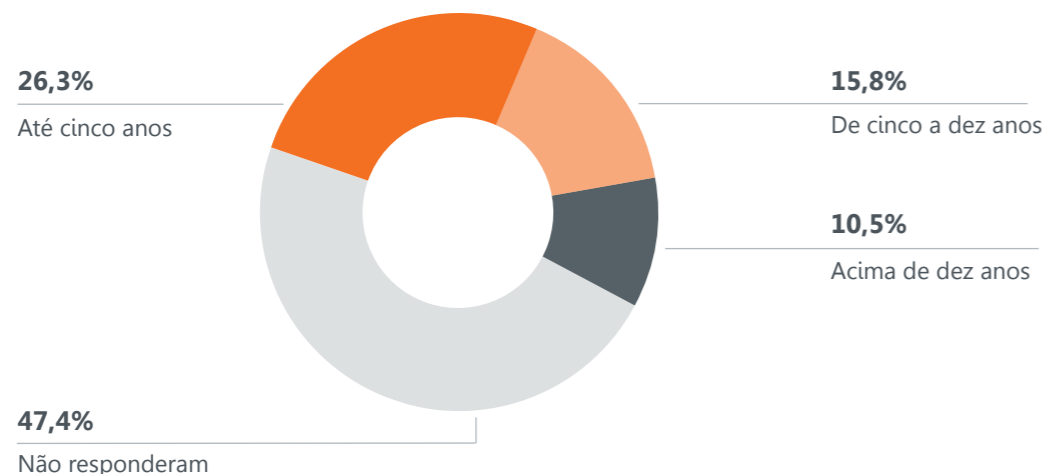
## Mudanças climáticas

GRI 102-15 | 201-2

As questões ambientais são temas cada vez mais presentes no dia a dia do setor de seguros. Por seu potencial impacto sobre a sinistralidade e sua importância para a subscrição de riscos, as mudanças climáticas também fazem parte do radar das seguradoras. Entre as seguradoras que participaram deste Relatório:

- 31,6% têm conhecimento da relevância das mudanças climáticas e integra esse tema em seu processo de gerenciamento de riscos/subscrição.
- 28,9% têm conhecimento da relevância das mudanças climáticas.
- 26,3% não consideram as mudanças climáticas em sua gestão.
- 13,2% não responderam.

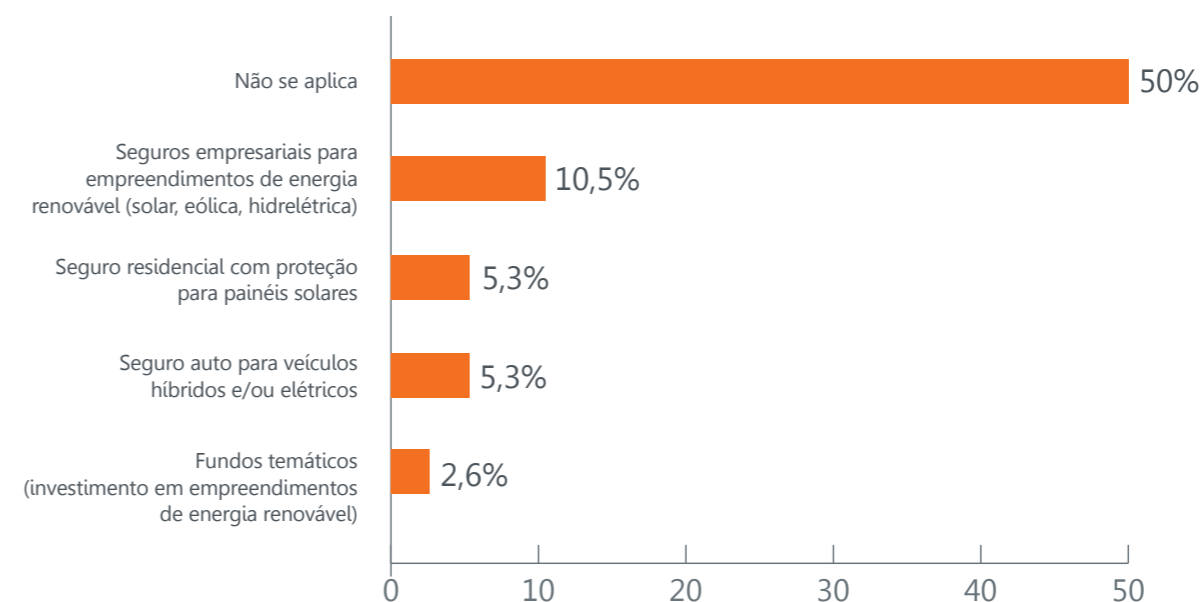
### Em quanto tempo a companhia enxerga que as mudanças climáticas serão integradas plenamente em seus processos de governança, estratégia, gestão de riscos, metas e indicadores?



- Auditoria de homologação ambiental de fornecedor responsável pela coleta e destinação dos resíduos, para avaliação do processo e melhoria contínua.
- Campanhas internas para descarte consciente de materiais específicos.
- Serviço de recolhimento e descarte de bens/objetos ofertados aos segurados através da assistência do seguro residencial.
- Coleta seletiva de pilhas, baterias, recicláveis e orgânicos.

## Energia renovável

### Quais iniciativas a organização possui para apoiar o desenvolvimento de fontes de energia renovável?



## Resíduos

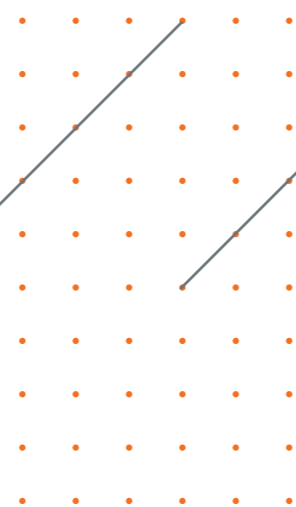
GRI 306-2

Metade das seguradoras que participaram deste Relatório possuem programas de gestão de resíduos em suas operações administrativas. Por outro lado, apenas **31,6%** possuem ações efetivas de gestão de resíduos perigosos e não perigosos vinculados a salvados e/ou a produtos de seguros. Dentre as iniciativas mencionadas, destacam-se:

- Programa de reaproveitamento de sucatas e peças substituídas de veículos danificados em acidentes.
- Incentivo à coleta seletiva entre os colaboradores.
- Descontaminação e destinação de resíduos de acordo com as normas ambientais para produtos de salvados de automóveis.
- Logística reversa para copos e garrafas plásticas e esponjas.
- Auditoria de energia e resíduos.
- Reciclagem de papel toalha dos sanitários, decorrente da secagem das mãos.
- Logística reversa que garante a correta destinação de eletroeletrônicos defeituosos segurados com garantia estendida.

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

## GRI 102-55



## Divulgações gerais

| Perfil Organizacional              |  |                 |     |
|------------------------------------|--|-----------------|-----|
| GRI Standard                       | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS |
| GRI 102: Divulgações gerais 2018   | 102-1 Nome da organização                          | 8/2             |     |
|                                    | 102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços      | 8/2             |     |
|                                    | 102-3 Localização da sede                          | 8/2             |     |
|                                    | 102-4 Localização das operações                    | 8/2             |     |
|                                    | 102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica     | 8/2             |     |
|                                    | 102-6 Mercados atendidos                           | 8/2             |     |
|                                    | 102-7 Porte da organização                         | 8/2             |     |
|                                    | 102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores | 55/6            | 8   |
|                                    | 102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente      | 45/5            |     |
| 102-13 Participação em associações | 65/6   |                 |     |

| Estratégia                       |   |                      |     |
|----------------------------------|---|----------------------|-----|
| GRI Standard                     | Divulgação  | Página/Capítulo      | ODS |
| GRI 102: Divulgações gerais 2018 | 102-14 Declaração do tomador de decisão sênior  | 4/1                  |     |
|                                  | 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                      | 20,27,29,47,51,64,66 |     |
| Ética e integridade              |   |                      |     |
| GRI Standard                     | Divulgação  | Página/Capítulo      | ODS |
| GRI 102: Divulgações gerais 2018 | 102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento                           | 8,10,15,49           | 16  |
|                                  | 102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética                          | 10,49                |     |
| Governança                       |   |                      |     |
| GRI Standard                     | Divulgação  | Página/Capítulo      | ODS |
| GRI 102: Divulgações gerais 2018 | 102-18 Estrutura da governança  | 10,49                |     |
|                                  | 102-20 Responsabilidade no nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais | 49/5                 |     |
|                                  | 102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês                   | 10/2                 |     |
|                                  | 102-23 Presidente do mais alto órgão de governança                                      | 10/2                 |     |
|                                  | 102-32 Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade          | 15/2                 |     |
| Engajamento de stakeholders      |   |                      |     |
| GRI Standard                     | Divulgação  | Página/Capítulo      | ODS |
| GRI 102: Divulgações gerais 2018 | 102-40 Lista de grupos de stakeholders  | 54/6                 |     |
|                                  | 102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders                                       | 54/6                 |     |
|                                  | 102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas                                     | 54/6                 |     |
| Práticas de reporte              |   |                      |     |
| GRI Standard                     | Divulgação  | Página/Capítulo      | ODS |
| GRI 102: Divulgações gerais 2018 | 102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas                   | 9/2                  |     |
|                                  | 102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites do tópico                           | 21/3                 |     |
|                                  | 102-47 Lista dos tópicos materiais  | 27/3                 |     |
|                                  | 102-48 Reformulações de informações   | Não houve            |     |
|                                  | 102-49 Mudanças no relatório  | Não houve            |     |
|                                  | 102-50 Período do relatório   | 21/3                 |     |
| 102-51 Data do último relatório  | 21/3  |                      |     |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <b>102-52</b> Ciclo de emissão do relatório                                     | 21/3  |  |
|  | <b>102-53</b> Ponto de contato para perguntas sobre o relatório                 | 10,49   |  |
|  | <b>102-54</b> Declaração de elaboração do relatório de acordo com Standards GRI | 21/3  |  |
|  | <b>102-55</b> Sumário de Conteúdo GRI   | 70/8  |  |
|  | <b>102-56</b> Verificação externa   | O Relatório não passou por asseguuração externa devido às particularidades de um relatório setorial |  |

## Tópicos materiais

| Desempenho econômico                                     |   |                 |                    |
|--|---|-----------------|--------------------|
| GRI Standard   | Divulgação  | Página/Capítulo | ODS                |
| <b>GRI 201: Desempenho econômico 2018</b>                | <b>201-2</b> Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido as mudanças climática | 45,66           | 13                 |
| Impactos econômicos indiretos                            |   |                 |                    |
| GRI Standard   | Divulgação  | Página/Capítulo | ODS                |
| <b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2018</b>       | <b>203-2</b> Impactos econômicos indiretos significativos   | 52/5            | 1, 2, 3, 8, 10, 17 |
| Combate à corrupção                                      |   |                 |                    |
| GRI Standard   | Divulgação  | Página/Capítulo | ODS                |
| <b>GRI 205: Combate à corrupção 2018</b>                 | <b>205-2</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção        | 51/5            | 16                 |
| Efluentes e resíduos                                     |   |                 |                    |
| GRI Standard   | Divulgação  | Página/Capítulo | ODS                |
| <b>GRI 306: Efluentes e resíduos 2017</b>                | <b>306-2</b> Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição                               | 68/7            | 3, 6, 12           |
| Avaliação ambiental de fornecedores                      |   |                 |                    |
| GRI Standard   | Divulgação  | Página/Capítulo | ODS                |
| <b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2018</b> | <b>308-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais                     | 64/6            |                    |

| Emprego   |  |                 |              |
|---|--|-----------------|--------------|
| GRI Standard  | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS          |
| <b>GRI 401: Emprego 2018</b>                                  | <b>401-1</b> Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados   | 55/6            | 5, 8         |
| Treinamento e educação  |  |                 |              |
| GRI Standard  | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS          |
| <b>GRI 404: Treinamento e educação 2018</b>                   | <b>404-1</b> Média de horas de treinamento por ano por empregado   | 55,63           | 4, 5, 8      |
|   | <b>404-2</b> Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira | 55,63           |              |
| Diversidade e igualdade de oportunidades                      |  |                 |              |
| GRI Standard  | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS          |
| <b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2018</b> | <b>405-1</b> Diversidade nos órgãos de governança e empregados   | 55/6            | 5, 8         |
|   | <b>405-2</b> Salário médio nominal mensal pago pela Companhia por gênero   | 55/6            |              |
| Não-discriminação   |  |                 |              |
| GRI Standard  | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS          |
| <b>GRI 406: Não-discriminação 2018</b>                        | <b>406-1</b> Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas   | 55/6            | 5, 8, 16     |
| Avaliação em direitos humanos                                 |  |                 |              |
| GRI Standard  | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS          |
| <b>GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2018</b>            | <b>412-2</b> Empregados treinados em políticas e práticas de direitos humanos  | 55,63           | 4, 8, 16, 17 |
| Avaliação social de fornecedores                              |  |                 |              |
| GRI Standard  | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS          |
| <b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores</b>              | <b>414-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais   | 55,63           |              |
| Marketing e rotulagem   |  |                 |              |
| GRI Standard  | Divulgação   | Página/Capítulo | ODS          |
| <b>GRI 417: Marketing e rotulagem 2018</b>                    | <b>417-3</b> Casos de não conformidade em relação a comunicações e marketing   | 61/6            |              |

# Suplemento setorial

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

| Serviços financeiros |   |                 |     |
|----------------------|---|-----------------|-----|
| GRI Standard         | Divulgação  | Página/Capítulo | ODS |
| FS1                  | Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios   | 47/5            | 12  |
| FS2                  | Procedimentos para avaliação e triagem de risco socioambientais nas linhas de negócios  | 47/5            | 12  |
| FS3                  | Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos                               | 47/5            | 12  |
| FS4                  | Processo(s) para aperfeiçoar a competência dos colaboradores em implementar as políticas e os procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios | 47/5            | 12  |
| FS5                  | Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais                                      | 47/5            | 12  |
| FS16                 | Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário   | 63/3            | 12  |

# Informações Corporativas

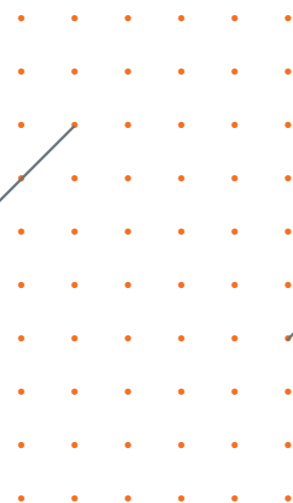
CNseg – Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

**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

Gatopardo Comunicação – Silvia Martinelli

## PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Approach Comunicação

