

RELATÓRIO 2020

Confederação Nacional das Seguradoras



70 ANOS 1951 >> 2021

RELATÓRIO 2020

Confederação Nacional das Seguradoras



70 ANOS 1951 >> 2021

EXEMPLO DE NAVEGAÇÃO

Clique no item do Sumário
para navegar no conteúdo



Se você não participou de alguma *live*, seja como público, seja como porta-voz, significa que você não se aglomerou da única forma permitida no ano em que passou: nos *links* das transmissões. Ainda não temos a distância necessária para avaliar, mas daqui a alguns anos teremos a real dimensão do quanto é importante para a sobrevivência da sociedade a nossa societade para um mundo híbrido. Neste primeiro semestre de 2021, ainda estamos afastados fisicamente, mas, em breve, após o controle do coronavírus, viveremos a inevitável combinação do virtual e do presencial.

Na minha avaliação, esse foi um dos ganhos do ano que encerrou a segunda década do século XXI. Considero importante enfatizar esse lado positivo porque faz parte da resiliência do setor segurador aprender rapidamente as lições e coloca-las imediatamente em prática. Aliados com a tendência global, aceleramos os processos de inovação, *compliance* e desenvolvimento sustentável, para responder a novas demandas da sociedade.

A partir de março de 2020, quando o distanciamento social em razão da pandemia se fez necessário, um dos desafios imediatos foi migrar as equipes para trabalhar em casa com o suporte de estruturas tecnológicas de ponta e adequadas ferramentas de comunicação para a continuidade da prestação de serviços com qualidade. Mantivemos o foco em honrar compromissos, implementar planos de contingência e mitigar impactos, ao mesmo tempo em que continuamos a planejar os próximos passos

para quando a pandemia passar. Foi necessário sermos vigilantes para admitir a flexibilização do alcance das coberturas, mas sem abrir mão do fundamento universal da técnica atuarial, sem o que o setor não sobreviveria. Por razões como essa, costumo dizer que o setor segurador não deseja ser amado, mas sim compreendido.

Por sempre manter um olhar de serenidade sobre as situações – qualidade essencial para atuar no Setor Segurador –, a CNseg se prepara para comemorar os 70 anos em 2021. Essa data é significativa porque ao olharmos para trás, observamos que a evolução do seguro ocorreu alinhada com as necessidades da sociedade.

Ainda estamos separados por telas, mas prontos para o momento em que os encontros presenciais voltarão a ser possíveis. Até lá, vamos nos cuidar da melhor maneira possível, tendo a certeza de que o setor segurador continuará firme na missão de estar presente no dia a dia da sociedade trazendo segurança e estabilidade para a vida pessoal, familiar e dos negócios.

Mas antes disso, passe para a próxima página. Vamos entender juntos como foi o ano do setor. E a melhor maneira de começar é pelos números.

Marcio Serôa de Araujo Coriolano
Presidente da Confederação Nacional das Seguradoras
- CNseg



Clique no círculo para
navegar entre os capítulos

Clique em "Relatório 2020 CNseg"
para voltar ao Sumário

SUMÁRIO



1 **CARTA DO
PRESIDENTE**



2 **SETOR DE
SEGUROS
EM NÚMEROS**



3 **DINÂMICA
DO SETOR
DE SEGUROS**



4 **A CNSEG**



5 **ATUAÇÃO
INSTITUCIONAL**



6 **PROGRAMA
DE EDUCAÇÃO
EM SEGUROS**

1 CARTA DO PRESIDENTE

Se você não participou de alguma *live*, seja como público, seja como porta-voz, significa que você não se aglomerou da única forma permitida no ano em que passou: nos *links* das transmissões. Ainda não temos a distância necessária para avaliar, mas daqui a alguns anos teremos a real dimensão do quanto essa migração para o digital marcou a transição da nossa sociedade para um mundo híbrido. Neste primeiro semestre de 2021, ainda estamos afastados fisicamente, mas, em breve, após o controle do novo coronavírus, viveremos a inevitável combinação do virtual e do presencial.

Na minha avaliação, esse foi um dos ganhos do ano que encerrou a segunda década do século XXI. Considero importante enfatizar esse lado positivo porque faz parte da resiliência do setor segurador aprender rapidamente as lições e colocá-las imediatamente em prática. Alinhados com a tendência global, aceleramos os processos de inovação, *compliance* e desenvolvimento sustentável para responder a novas demandas da sociedade.

A partir de março de 2020, quando o distanciamento social em razão da pandemia se fez necessário, um dos desafios imediatos foi migrar as equipes para trabalhar em casa com o suporte de estrutura, tecnologia de ponta e adequadas ferramentas de comunicação para a continuidade da prestação de serviços com qualidade. Mantivemos o foco em honrar compromissos, implementar planos de contingência e mitigar impactos, ao mesmo tempo em que continuamos a planejar os próximos passos

para quando a pandemia passar. Foi necessário sermos vigilantes para admitir a flexibilização do alcance das coberturas, mas sem abrir mão do fundamento universal da técnica atuarial, sem o que o setor não sobreviveria. Por razões como essa, costumo dizer que o setor segurador não deseja ser amado, mas sim compreendido.

Por sempre manter um olhar de serenidade sobre as situações – qualidade essencial para atuar no Setor Segurador –, a CNseg se prepara para comemorar os 70 anos em 2021. Essa data é significativa porque ao olharmos para trás, observamos que a evolução do setor segurador ocorreu alinhada com as necessidades da sociedade.

Ainda estamos separados por telas, mas prontos para o momento em que os encontros presenciais voltarão a ser possíveis. Até lá, vamos nos cuidar da melhor maneira possível, tendo a certeza de que o setor segurador continuará firme na missão de estar presente no dia a dia da sociedade trazendo segurança e estabilidade para a vida pessoal, familiar e dos negócios.

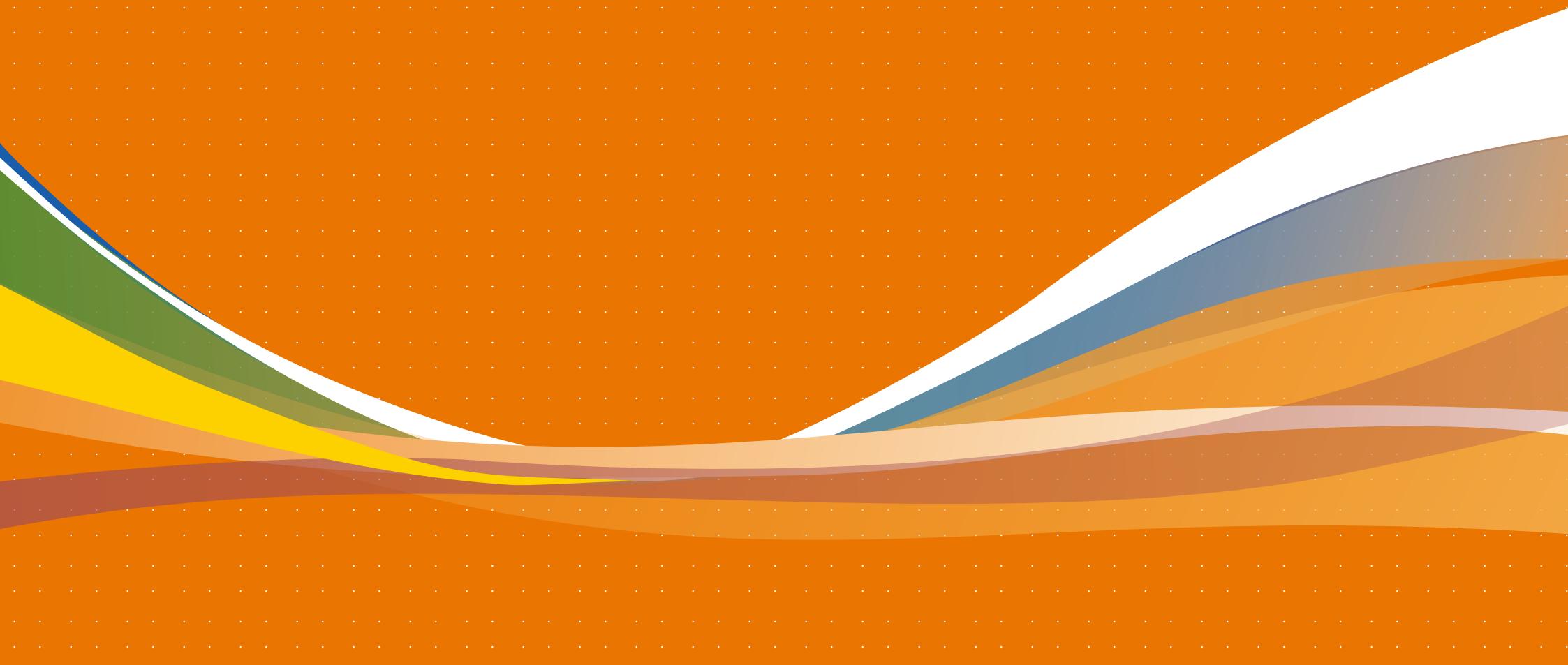
Mas antes disso, passe para a próxima página. Vamos entender juntos como foi o ano do setor. E a melhor maneira de começar é pelos números.

Marcio Serôa de Araujo Coriolano

Presidente da Confederação Nacional das Seguradoras - CNseg



2 SETOR DE SEGUROS EM NÚMEROS





**O SETOR SEGURADOR
BRASILEIRO É LÍDER
EM ARRECADAÇÃO
DE PRÊMIOS NA
AMÉRICA LATINA**
e ocupa o 13º lugar
no ranking mundial.

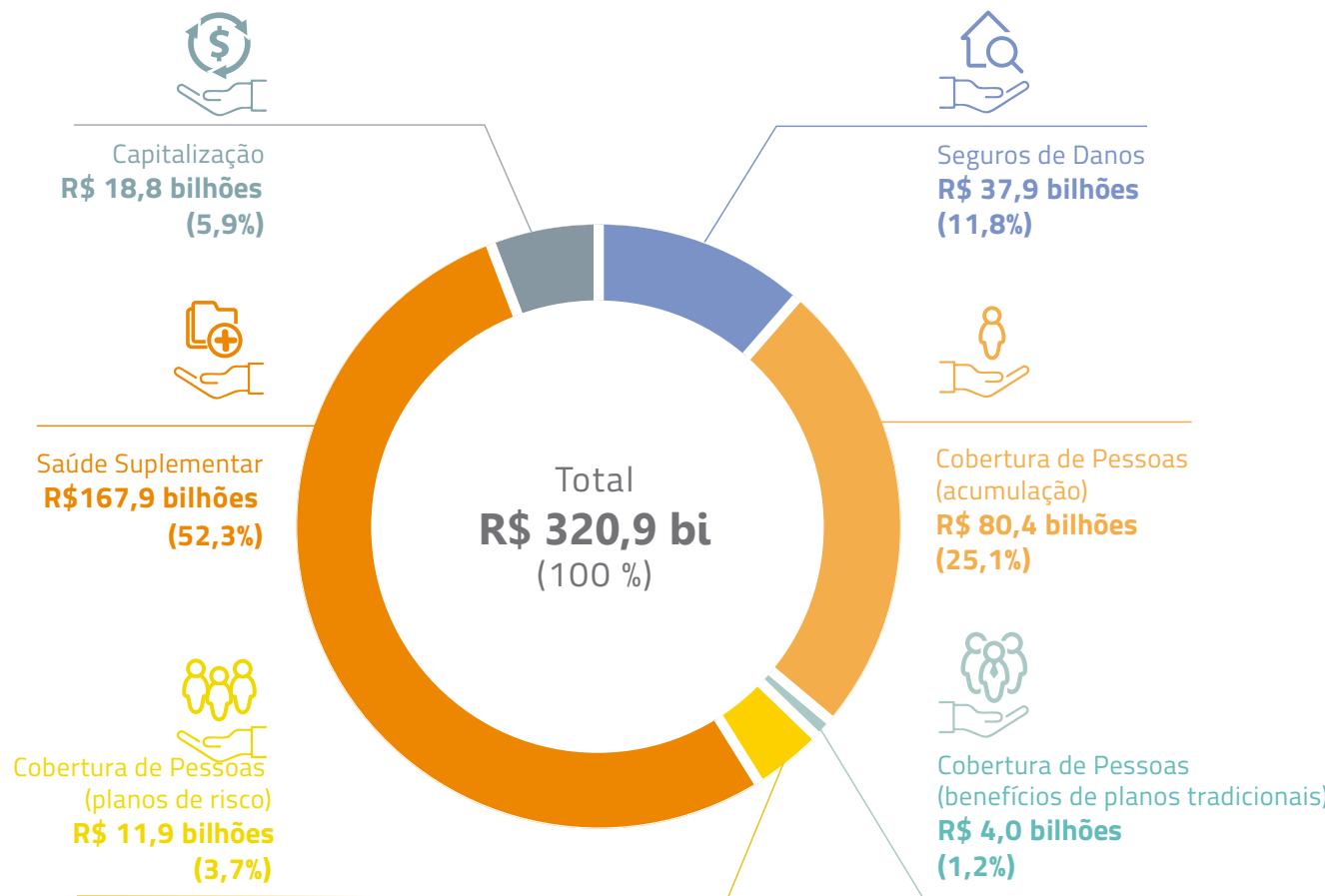
*Em 2020, arrecadou o valor total de
R\$ 500,9 bilhões
(sem DPVAT), registrando
CRESCIMENTO DE 3,0%
em relação a 2019.*

*A solvência do setor,
representada pela soma
do capital e das provisões técnicas,
bateu recorde histórico
R\$ 1,456 trilhão.*

*Para garantir os riscos que assume,
o setor acumula ativos que equivalem a
**23,5% da dívida
pública brasileira,**
constituindo-se em um dos maiores
investidores institucionais do País.*

**A receita anual de
prêmios do setor
representa cerca
de 6,7% do PIB,
se considerada a participação
da saúde suplementar e
de 3,7% sem esse segmento.**

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





PENETRAÇÃO DOS SEGUROS NO BRASIL



+18 MILHÕES

de veículos segurados

+11 MILHÕES

de residências seguradas

13,7 mil hectares

são protegidos pelo seguro rural

17,8 MILHÕES

*de planos de previdência coletivos e individuais**

47,5 MILHÕES

de beneficiários de planos de assistência médica

+27 MILHÕES

*de beneficiários de planos
exclusivamente odontológicos*

**1,2 BILHÃO
DE TÍTULOS**

de capitalização ativos

**31% da frota de veículos nacional
é segurada**

**23% é a taxa de cobertura
dos Planos de Assistência Médica**

**20% da área cultivada
no país é segurada**

**17% da população
economicamente ativa
possui planos de previdência privada***

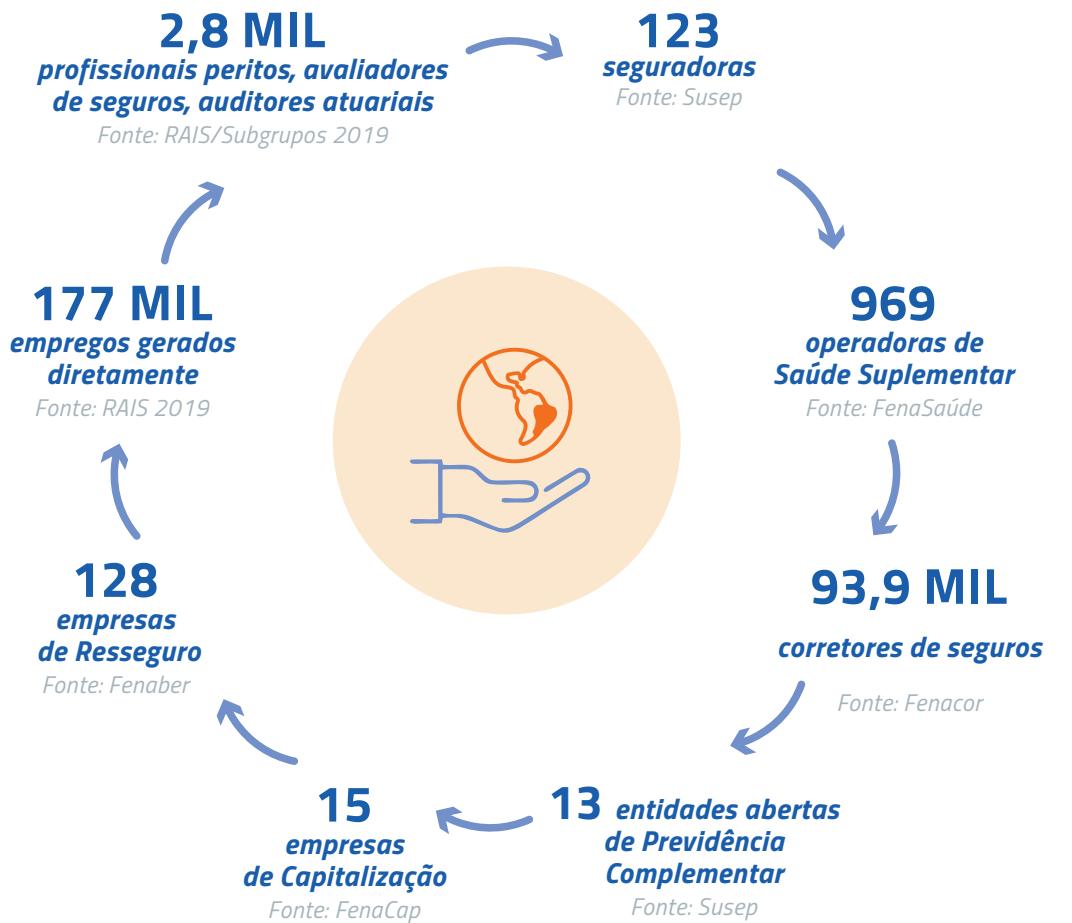
**15% dos domicílios brasileiros
contam com proteção de seguro residencial**

**13% é a taxa de cobertura
dos Planos Exclusivamente Odontológicos**

Fonte: ANS, SUSEP, DENATRAN, IBGE, MAPA e FenSeg.

*Foram considerados planos da Família VGBL e PGBL. Pode haver dupla contagem, uma vez que uma pessoa pode ter mais de um plano.

COMPOSIÇÃO DO MERCADO SEGURADOR



3 DINÂMICA DO SETOR DE SEGUROS



Os números grandiosos sempre impressionam quem não é do setor segurador, porém eles refletem a solidez que é inerente a um segmento que tem a prevenção e a proteção como seus principais pilares – indispensáveis em períodos normais, mas que se tornam ainda mais fundamentais em tempos adversos. Em 2020, a resiliência e a solidez financeira foram decisivas na contribuição para a proteção de rendas, vida, saúde e patrimônios ameaçados pela queda do rendimento médio do trabalho e pelo desemprego em níveis altos. A contribuição do setor incluiu ajustes de cobertura – sempre respeitando o princípio da mutualidade – e a aplicação proporcional da regulação prudencial, permitindo redução de custo de observância para uma parcela das empresas.

Seguindo a tendência global – conforme constatado nas reuniões com a Federação Global de Associações de Seguros (GFIA), entidade na qual a CNseg é a representante brasileira –, o setor segurador foi uma força de estabilização ao repor financeiramente perdas seguradas, além de implementar planos de continuidade de negócios.

O setor segurador está convencido de que a transformação digital é definitiva, por isso, utiliza as tecnologias mais usuais do mercado – com destaque para o *big data* e *data analytics* – passando também pelo incremento dos canais digitais de comercialização e assistência remota, incluindo a utilização de inteligência artificial nas tratativas

com clientes, garantindo que os consumidores não fiquem desassistidos. A prestação de serviços teve continuidade por meio de aplicativos, *chats* e atendimento online. Em sinistros, constatou-se o avanço do autoatendimento e da implantação de controle tecnológico para acelerar o processo e minimizar riscos de fraude. Ter à disposição uma tecnologia muito efetiva também permitiu proteger as equipes, colocando todos rapidamente na segurança do trabalho remoto.

O mundo quase parou, mas o setor segurador intensificou suas atividades para continuar cumprindo a sua missão de proteger a sociedade no momento em que ela mais precisa. Por isso, o encontro das pessoas – que é uma das premissas desse setor conhecido por realizar e participar de dezenas de eventos anualmente – para debater assuntos de relevância imediata e também para planejar cenários em curto, médio e longo prazo, mudou de forma. A tecnologia foi a aliada que permitiu a ágil migração de todos esses eventos para o ambiente virtual, de forma que nenhum tema importante foi deixado de lado por conta do isolamento social. O setor esteve ainda mais unido, sempre a um clique do mouse de distância.

Respostas rápidas no ambiente de negócios permitiram um desempenho positivo nominal de 1,3%. Pode parecer pouco, mas foi um dos raros setores que não encerrou o ano da pandemia com desempenho negativo.

Destques do setor:

- Foram analisados e acompanhados 335 projetos de lei que tratam dos seguros de danos. Apenas no que diz respeito à cobertura de seguros de danos em casos de pandemia, estão sendo monitorados 100 projetos estaduais, 33 no âmbito do Senado e 117 no da Câmara dos Deputados.
- Pagamento de aproximadamente R\$ 1 bilhão de benefícios decorrentes de sinistros nos ramos seguros de vida e prestamista (cobertura de morte), seguro funeral, diária de incapacidade temporária, diária por internação hospitalar, seguro viagem (cobertura de morte e DMHO) e previdência (risco e cobertura de morte).
- As operadoras associadas suspenderam voluntariamente – entre maio e julho – a aplicação de reajustes de todos os contratos de planos médico-hospitalares individuais, coletivos por adesão e de pequenas e médias empresas com até 29 vidas cobertas. A medida foi adotada visando manter o equilíbrio das relações negociais e a continuidade da prestação de assistência à saúde e, conforme dados divulgados pela ANS, atingiu 20,2 milhões de beneficiários.
- Foi assegurada a continuidade dos sorteios de títulos de capitalização. Ao todo, foram realizados 41 sorteios substitutos – entre 26 de março e 18 de setembro. Foram distribuídos, ao longo de 2020, R\$ 1,1 bilhão em sorteios. Somados aos valores pagos em resgates, houve uma injeção de R\$ 19,2 bilhões na economia.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

Mais de 35 milhões de reais foram mobilizados pelo setor para o enfrentamento da pandemia. Algumas das ações de resposta imediata:

- ➔ Doações em dinheiro para iniciativas de saúde pública, construção de hospitais de campanha, ampliação da capacidade de diagnóstico, instalação de leitos em UTI, compras de materiais hospitalares, de higiene pessoal, máscaras e outros EPIs, ações preventivas etc.
- ➔ Adesão ao Manifesto #nãodemita (www.nãodemita.com) ou estabelecimento de políticas internas de retenção no período de duração da pandemia.
- ➔ Oferta de seguro gratuito para automóveis cedidos à Cruz Vermelha.

- ➔ Doações de alimentos e materiais de higiene pessoal para lares da terceira idade.
- ➔ Desafio para *startups* focados no desenvolvimento de vacinas e tratamentos médicos, saúde mental, ensino à distância, acesso a produtos de higiene para a população de baixa renda e entretenimento para grupos de risco.
- ➔ Apoio ao empreendedorismo social.
- ➔ Ações informativas para o público externo (guias, canais para solução de dúvidas etc.).
- ➔ Ações de engajamento dos colaboradores para atuação social.
- ➔ Ações de apoio aos colaboradores (*home office*, campanha de vacinação contra a gripe etc.).

4 A CNSEG





Um setor resiliente que tem entre as suas funções a responsabilidade de ser um pilar para a sociedade precisa de uma sólida organização e, principalmente, de pessoas que entendam a relevância do trabalho que realizam. Quem atua no ramo securitário sabe: é um orgulho fazer parte de um segmento que, há décadas, é essencial no mundo inteiro e que demonstrou ainda mais força na eclosão da pandemia.

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

A missão é contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar suas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País. Para atingir esse objetivo, a CNseg é reconhecida como representante eficiente de um Setor Segurador privado saudável, inovador e comprometido com a sociedade. Isso só é possível porque a entidade não abre mão de valores como a ética e transparência, a valorização dos colaboradores, o equilíbrio nas relações com o consumidor, a solidariedade e o mutualismo, além da responsabilidade ambiental, social e de governança.



PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

As redes sociais da CNseg



+ de 170 mil seguidores

LinkedIn e Facebook



+ de 5 milhões de visualizações

Canal Seguro no YouTube

Criado em 2017

A CNseg dialoga com importantes públicos, acompanhando de perto as atividades legislativas e regulatórias, enriquecendo os debates, oferecendo conhecimento técnico e análises, além de defender posicionamentos legítimos sempre que necessário.

Por meio de grupos de trabalho, a entidade acompanha o avanço de temas que impactam diretamente o setor nos ambientes Legislativo, Judiciário e Executivo, contribuindo com pareceres que ajudam a nortear as discussões. Detalhes dessas atividades estão descritas no capítulo 5.

O relacionamento com a Superintendência de Seguros Privados (Susep) – órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro – é essencial para o debate de questões regulatórias. Dois temas de destaque foram o *Open Bank* e o *Open Insurance*, que serão detalhados no capítulo no qual abordamos o tema regulação. E é com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – entidade responsável por regular as operadoras de saúde – que a CNseg debate tecnicamente as questões envolvendo os planos de saúde.

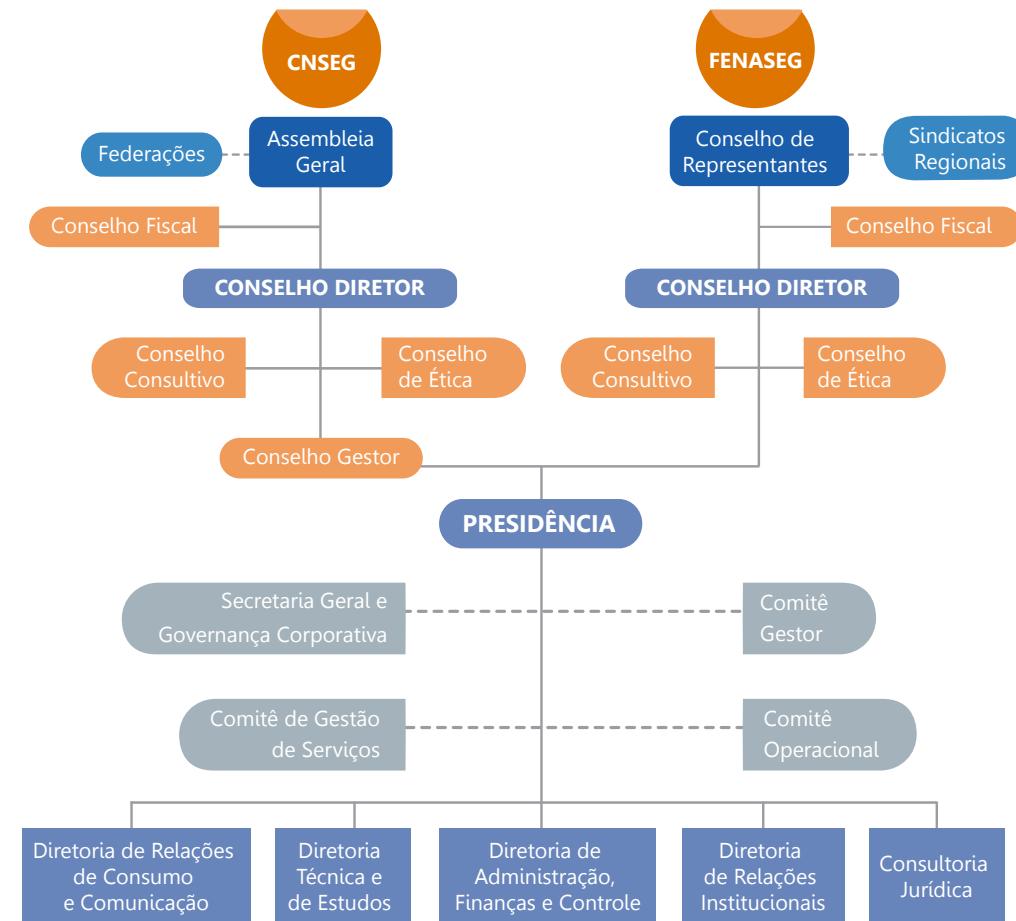
Para poder se comunicar com a maior parte da população, o relacionamento da CNseg com a imprensa é essencial para a entidade contribuir com informações de qualidade. O grau de confiança que os jornalistas depositam nas informações do setor foi percebido no final do ano, quando a coletiva de imprensa migrou do formato presencial para o virtual. Em um momento desafiador também para essa categoria profissional, tivemos a participação de aproximadamente 30 jornalistas que conversaram com cinco porta-vozes por quase duas horas, gerando pautas de impacto para a sociedade. Foi a primeira vez que o setor realizou uma coletiva de imprensa no modelo virtual.

Diversificando os canais de comunicação com o público, as redes sociais da CNseg – LinkedIn e Facebook – contabilizam mais de 170 mil seguidores. Desde a criação, em 2017, o “Canal Seguro”, mantido no YouTube, contabiliza mais de 5 milhões de visualizações. No capítulo 6, mostraremos também como essas ferramentas são essenciais quando falamos de educação.

ESTRUTURA DE GESTÃO E GOVERNANÇA

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

Ao longo do ano, a empresa desenvolveu diversas atividades para aprimorar a governança, incluindo a implementação de ferramentas para melhorar a gestão de seus normativos. Os colaboradores também passaram por treinamentos para reforçar a cultura da segurança da informação. O processo incluiu a revisão das documentações normativas que definem as diretrizes que asseguram a proteção, o controle e o gerenciamento das atividades de processamento de informações com o objetivo de estarem adequadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados manuseados ou arquivados nos ambientes físicos e lógicos.



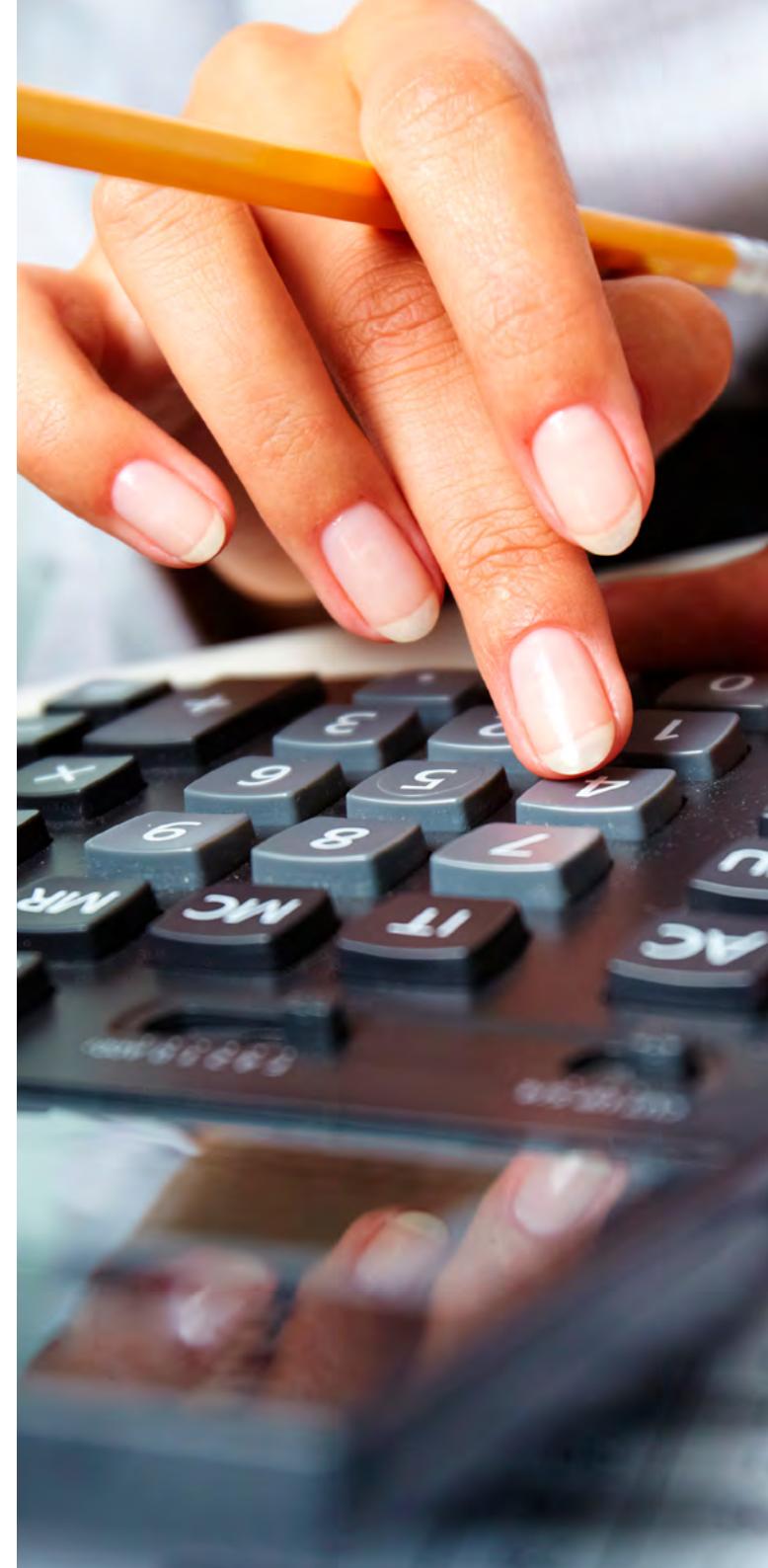
CULTURA DO PLANEJAMENTO

O setor segurador é conhecido pela agilidade nas respostas diante das adversidades, o que só é possível por ter a cultura do planejamento enraizada no DNA das suas atividades.

Por isso, a CNseg pôde atuar ativamente em duas frentes: na migração dos funcionários para o *home office* como também no planejamento da retomada das atividades presenciais. Para a primeira etapa, foi oferecida a estrutura necessária de trabalho, incluindo suporte tecnológico, disponibilização de equipamentos e de diversas plataformas de comunicação *online*, incluindo a reformulação do portal de intranet – que ganhou o nome de “Na intra” – com nova tecnologia de gerenciamento de informações. Providenciamos ainda a ampliação da banda de internet para viabilizar o *home office* para os funcionários da CNseg e das Federações associadas e o *link* digital para manter a qualidade na interação da sede no Rio de Janeiro e do escritório da Confederação em Brasília. Outra novidade foi a implantação do Assinador Eletrônico de Documentos, garantindo a segurança da informação, com validade legal, proporcionando mais velocidade no processo de assinaturas de documentos. Para a segurança da informação, fizemos a Aplicação de Certificado Digital no portal corporativo e de diversos sistemas, tanto internos como externos.

Na estrutura de Negócios Externos, atuamos com disponibilidade e performance, providenciando o monitoramento das soluções com uso de ferramentas tecnológicas modernas, incluindo o uso de robôs e atualizando a arquitetura tecnológica das soluções. Como exemplo, citamos o Enquadramento de Veículos com 19 milhões de consultas, sendo 98% entregues em até 0,6s.

Não sabemos quando o retorno ocorrerá, mas já estamos prontos para a chegada da tão esperada hora do reencontro.

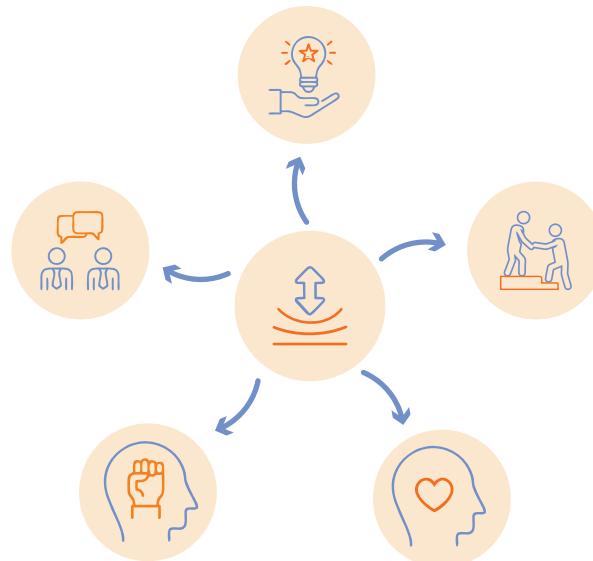


5 ATUAÇÃO INSTITUCIONAL



ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

Resiliência se constrói no dia a dia, mas nunca de forma isolada. Por isso, a CNseg mantém diálogo constante com diversas entidades. Faz parte do trabalho da Confederação acompanhar de perto as atividades legislativas e regulatórias, seja enriquecendo os debates, seja oferecendo conhecimento técnico e defendendo posicionamentos sempre que necessário. A CNseg participa ainda de iniciativas e parcerias – nacionais e internacionais – que promovem as boas práticas e ajudam a fortalecer a cultura do seguro.



RELACIONAMENTO COM OS PODERES

No final do ano, a CNseg monitorava 7.500 propostas legislativas, em todos os entes federativos, representando um crescimento de quase 100% em relação ao ano anterior. Apenas no Congresso Nacional, foram apresentadas 6.257 propostas legislativas, 47% com o objetivo de enfrentar os efeitos da Covid-19. Desse total, 50,4% (3.155) tinham impacto direto ou indireto para o Setor de Seguros.

PROJETOS COVID-19: Os Deputados apresentaram 2.000 projetos de lei em resposta à pandemia que geravam impacto para o setor segurador. Nenhuma proposta foi aprovada pela Câmara dos Deputados em relação aos temas mais prejudiciais ao setor, incluindo: coberturas adicionais de seguros em casos de pandemia; obrigatoriedade de cobertura vacinal por planos de saúde; suspensão de reajuste de planos de saúde; decretação de moratórias; suspensão de contratos de consignação; majoração de alíquotas da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL) e Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS); empréstimo compulsório; tributação de lucros e dividendos; alteração de carência de planos de saúde e uso compulsório

de leitos privados disponíveis para internação de pacientes acometidos de Covid-19.

INICIATIVA DE MERCADO DE CAPITAIS (IMK): o Ministério da Economia manteve a metodologia do IMK, como fórum para discussão de temas com a sociedade. Em 2020, o IMK tratou de 15 temas, dos quais, oito tiveram interesse direto da CNseg:

- ➔ hedge cambial;
- ➔ maior abertura do mercado ressegurador;
- ➔ regulação da atuação das Entidades Abertas de Previdência Complementar (EAPCs) com entes federativos;
- ➔ maior eficiência da garantia imobiliária;
- ➔ modernização dos fundos de investimentos e participações;
- ➔ desenvolvimento do mercado secundário de títulos privados;
- ➔ modernização dos instrumentos de securitização;
- ➔ securitização de dívidas de entes federativos.

A CNseg acompanha com bastante atenção o tópico “maior abertura do mercado ressegurador”, participando de várias discussões para fortalecer o resseguro local. Outras informações sobre esse tema podem ser encontradas na seção sobre ambiente regulatório.

BR DO MAR: o Poder Executivo enviou à Câmara o Projeto de Lei nº 4.199/2020, que institui o Programa de Estímulo ao Transporte de Cabotagem, chamado de BR do Mar. Uma das principais alterações foi a instituição de obrigatoriedade de contratação de seguro para as embarcações afretadas para cabotagem. Após atuação da CNseg, o relator do projeto acatou em seu parecer sugestão de emenda que adequou o dispositivo à melhor técnica de seguro e proteção da mutualidade. A matéria foi aprovada e aguarda votação no Senado.

SEGURO GARANTIA: O Projeto de Lei 4253/2020 (Nova Lei de Licitações) foi aprovado em dezembro. Em relação ao seguro garantia, o Senado decidiu manter o texto que havia sido aprovado pela Câmara: para obras e serviços de engenharia de grande vulto, poderá ser exigida a prestação de garantia com cláusula de retomada no percentual de até 30%.

AMBIENTE REGULATÓRIO

Sistema de Registro Eletrônico de Operações (SRO)

A Susep publicou uma circular estabelecendo a política de segurança e sigilo de dados e informações das entidades credenciadas a prestarem o serviço de registro de operações de seguros, previdência complementar aberta, capitalização e resseguros. Segundo a norma, a política de segurança e sigilo de dados dessas empresas deve impedir qualquer tipo de acesso indevido e prever mecanismos para assegurar que a propriedade dos dados seja preservada. As registradoras não podem comercializar ou disponibilizar gratuitamente os dados e informações, sejam eles na forma individualizada ou agregada, salvo com o consentimento expresso do titular dos dados.

Após a publicação da convenção, foram avaliadas as propostas de três fornecedores para o desenvolvimento e manutenção da plataforma integrada do SRO. A elaboração da primeira minuta do Estatuto da Associação entre as registradoras, que contratarão os serviços dos fornecedores escolhidos, também está sob responsabilidade dos Grupos Técnicos. Os debates não foram finalizados e seguirão em 2021.

Open Banking/Open Insurance

No conjunto das informações previstas para serem compartilhadas com a implementação do sistema financeiro aberto – *Open Banking* – estão listadas as relacionadas a produtos, serviços e transações de seguros e previdência complementar aberta, além de produtos com natureza de investimento. Estarão sujeitos ao compartilhamento apenas os produtos e serviços disponíveis para contratação por meio dos canais de atendimento de instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Quando o compartilhamento envolver informações de clientes e transações por eles realizadas, deve haver consentimento prévio, explícito e específico do cliente. Os requisitos necessários para o compartilhamento das informações relacionadas a seguros, previdência aberta complementar e produtos com natureza de investimento deverão estar implementados até dezembro de 2021.

Atentos a um eventual desequilíbrio concorrencial por conta do sistema financeiro aberto, haja vista que nem todas as seguradoras e EAPCs distribuem seus produtos pelos canais do sistema financeiro, a CNseg teve reuniões com a Susep para sensibilizar

sobre essa questão. Como resultado, tiveram início as discussões sobre a implementação do *Open Insurance*, medida considerada pela Susep como a solução para se evitar o desequilíbrio concorrencial apontado pela CNseg.

Em dezembro, os representantes do Setor Segurador se reuniram com a equipe de TI da Susep para planejar as etapas para atendimento de informações do Setor Segurador no âmbito do *Open Banking* e do *Open Insurance*. A continuidade das discussões ocorrerá ao longo de 2021.

IMK – Maior abertura do mercado ressegurador

A CNseg marcou posição sobre o tema que tem o objetivo de viabilizar a maior concorrência no setor de resseguros. Sobre a **“Alteração do conceito de cedente”**, foi enviado um ofício ao coordenador de um subgrupo do IMK com a sua posição formal. Outro item que mereceu a nossa atenção se refere à **Eliminção do direito de preferência**. A CNseg se manifestou favoravelmente a medidas que ampliem a concorrência e fortaleçam o mercado local de seguros e resseguros. Porém, a entidade busca melhor entendimento de como a eliminação da oferta preferencial ao ressegurador local contribuiria com o objetivo de fomentar o mercado de seguros e resseguros local, mesmo que essa medida viesse acompanhada de um eventual regime tributário especial para as operações de resseguro no Brasil. A CNseg manifestou posicionamento contrário à proposta de extinção da oferta preferencial ao ressegurador local, previsto na Lei Complementar 126/07 e encaminhou um estudo elaborado pela consultoria EY – contratada pelo IRB Brasil Re – sobre possíveis impactos do fim do instituto da oferta preferencial para os setores de seguro e resseguro brasileiro e para a economia em geral.

Em dezembro, na reunião de encerramento do IMK 2020, a Susep indicou as diferentes posições alcançadas sobre o tema e sinalizou que a proposta do fim da oferta preferencial e a isonomia tributária entre os resseguradores seguiriam em paralelo. A CNseg continuará atenta a essa pauta em 2021.



AMBIENTE JURÍDICO

Os temas relativos à pandemia e a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) concentraram a maior parte das atenções do corpo jurídico da CNseg ao longo do ano. Nos meses subsequentes aos primeiros casos de coronavírus no País, o setor jurídico da entidade registrou um aumento de 134% no número de manifestações produzidas em relação a 2019. O maior desafio foi analisar e elaborar com agilidade pareceres sobre os milhares de projetos de lei apresentados em razão da Covid-19 nas mais diferentes esferas – Congresso Nacional, Câmara Legislativa do Distrito Federal, Assembleias Legislativas e algumas Câmaras Municipais –, todas com impacto direto nas operações de seguros.

Ainda como reflexo da pandemia, houve um considerável aumento no número de processos sobre saúde suplementar afetados ao rito dos repetitivos, ou seja, quando por amostragem, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) decide quais processos em tramitação na corte representam melhor o conjunto de ações com pleito semelhante, de forma que o resultado desse julgamento tenha validade para todos os demais. Esse tipo de contencioso é altamente estratégico e requer habilidade e elevado conhecimento técnico na matéria em pauta, tendo em vista que o resultado de um único julgamento

impactará um grande número de processos nas suas instâncias de origem. Por isso, foram acompanhados com atenção pela Superintendência Jurídica da entidade.

Muitas questões do setor estiveram na pauta do Supremo Tribunal Federal seja a partir da distribuição de Ações Diretas de Inconstitucionalidade contra leis estaduais que invadiram a competência da União para legislar em matéria de seguros seja em temas com Repercussão Geral Reconhecida.

Importante também ressaltar a atuação da CNseg como amicus curiae em diversas ações civis públicas propostas pela Susep em face daqueles que desenvolvem atividade seguradora à margem da lei e da regulamentação pertinente, no âmbito dos Tribunais Superiores e dos 5 Tribunais Regionais Federais do País.

No segundo semestre, a Lei Geral de Proteção de Dados entrou em vigor. A CNseg, que historicamente trata da proteção de dados com bastante zelo, não mediou esforços para garantir a adequação à legislação. Para isso, realizou um intenso trabalho para elaborar instrumentos de ajustamento dos contratos, além de revisar as políticas de sigilo de

privacidade da entidade e das quatro Federações a ela ligadas.

Destaque para intensificação dos Diálogos com o judiciário com a realização do 3º Seminário Jurídico de Seguros, em parceria com o Instituto Cidadania & Justiça, sob a coordenação do Ministro do STJ, Luis Felipe Salomão. O evento, que teve por objetivo debater os desafios jurídicos do setor de seguros, foi realizado em formato de Webinar, por meio de três encontros que ocorreram nos dias 04, 11 e 18 de novembro, e contou com a participação de autoridades do Poder Judiciário, especialistas e representantes do setor segurador, reunindo mais de 2.000 pessoas.

AGENDA INTERNACIONAL

O estabelecimento de parcerias que estimulam a troca de informações para a incorporação de boas práticas, difusão da cultura de seguros e o desenvolvimento do setor segurador estão entre os focos de atuação da CNseg, com a participação em diversos fóruns institucionais no Brasil e no exterior, como a Federação Interamericana de Seguros (FIDES), a *Global Federation of Insurance Associations* (GfIA), o *Microinsurance Network* (MIN), a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Comissão Intrassectorial de Sustentabilidade do Setor Financeiro, o Laboratório de Inovação Financeira (LAB), o Grupo Interconfederativo de Empregadores (GIEMP), entre outros.

Nas agendas de Diversidade e Sustentabilidade, foram realizados dois *webinars* para apresentar principais resultados setoriais sobre aspectos ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) no setor. Além dos eventos online, foi concluído em abril o 1º Censo de Diversidade do Setor de Seguros a fim de mapear públicos de diversidade prioritários do mercado e orientar lideranças para elaboração de políticas e ações concretas de inclusão.

Por fim, a agenda de Seguros Inclusivos foi marcada pela efervescente discussão sobre revisão do marco regulatório, tanto no âmbito infralegal – Susep – quanto na esfera legislativa, por meio de debate com representantes do Senado. Já no

cenário internacional, as discussões sobre Seguros Inclusivos ocorreram em parceria com o MIN e OIT, especialmente em razão do projeto *Latin America Landscape of Inclusive Insurance*, cujo objetivo é mapear o cenário dos Seguros Inclusivos no mundo e destacar principais produtos, suas características e seus impactos nos contextos socioeconômicos dos países.

INTEGRAÇÃO ASG

Foi publicada a 5ª edição do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros, que trouxe informações sobre as contribuições do mercado segurador brasileiro para a agenda de desenvolvimento sustentável do País, contribuindo para a compreensão do papel social e econômico desempenhado pelo Seguro por meio da apresentação de indicadores ASG (ambientais, sociais e de governança).

Vale ressaltar a realização do Webinar CNseg sobre “investimento de impacto”, ressaltando a relevância de questões ASG nas decisões de investimentos das empresas e como o Setor de Seguros deve contribuir para fomentar a agenda de desenvolvimento sustentável no país.

Outra importante agenda foi a publicação do Roadmap de Sustentabilidade do Setor de Seguros para os anos de 2021 a 2023, em parceria com a UNEP FI na América Latina, alinhado aos temas prioritários do planejamento estratégico da CNseg para o triênio contidos na Carta de Ibirapuera.

RELAÇÕES DE CONSUMO

OUVIDORIAS

Escuta ativa e diálogo, essa é a função da equipe de uma Ouvidoria, tratados com extrema atenção pelo Setor Segurador, humanizando o contato entre o público e uma instituição. Por entender a importância desse relacionamento com o público, a CNseg liderou debates no campo normativo sobre a adaptação às demandas regulatórias que tratam sobre política de conduta, relacionamento e atendimento ao consumidor. Os aspectos regulatórios foram abordados durante o seminário virtual “O Novo Marco Regulatório de Conduta e Atendimento e o Papel das Ouvidorias de Seguros” seguido de dois workshops para esclarecimento de dúvidas.

6 PROGRAMA DE EDUCAÇÃO EM SEGUROS





DO REAL PARA O VIRTUAL

Ao longo das páginas anteriores, reforçamos a mensagem da capacidade de planejamento do setor segurador. Essa estratégia de longo prazo não estaria completa se não estivéssemos com os nossos olhos voltados também para a educação securitária, tão relevante para disseminar a cultura do seguro no País.

O ano iniciou com um encontro presencial como parte da agenda Educação em Seguros. A 8ª edição dos Colóquios de Proteção do Consumidor de Seguros, em Recife-PE, reuniu os Procons da região Nordeste poucas semanas antes e de as medidas de isolamento social serem anunciadas. Em novembro, os tradicionais eventos presenciais da Semana Nacional de Educação Financeira foram substituídos pela realização de *webinars* e pela produção de conteúdo sobre diversos temas relacionados à Educação em Seguros.

A Rádio CNseg foi estratégica na função educativa nessa transição, adotando o formato de *podcast*, batizado de "SeguroCast". O conteúdo está disponível para todos os públicos no site da radio.cnseg.org.br e em agregadores de conteúdo na web.

O engajamento nas redes sociais da CNseg é um indicativo do interesse do público no tema Educação em Seguros. Ao longo do ano, as páginas alcançaram picos de acesso em posts sobre o assunto.



*Com mais de **146 MIL SEGUIDORES** em sua fanpage, teve o maior alcance em um único post com a chamada para o webinar "Novo Marco Regulatório de Conduta e Atendimento", com quase **90 MIL VISUALIZAÇÕES**.*



*A página, que contabiliza quase **25 MIL SEGUIDORES**, experimentou aumento constante no seu alcance, chegando ao pico de **113 mil impressões** em novembro, em razão da Semana ENEF (Semana Nacional de Educação Financeira).*



*O "Canal Seguro", uma das ações do Programa de Educação em Seguros, registrou mais de **51 mil visualizações** no ano.*

PARCERIA COM O IBMEC

Para fomentar a cultura do ensino sobre seguros, a CNseg é mantenedora da Escola Nacional de Seguros (ENS). Em 2020, dando mais um passo na valorização do seguro como matéria de estudos, a CNseg iniciou uma parceria estratégica com o IBMEC para o lançamento da disciplina eletiva sobre Seguros Privados na grade do Curso de Graduação em Direito. Também foi elaborado e encaminhado à instituição o edital das bolsas de iniciação científica.

PRÊMIO ANTONIO CARLOS DE ALMEIDA BRAGA DE INOVAÇÃO EM SEGUROS

O ano atípico fez com que a CNseg abrisse as inscrições da décima edição do Prêmio de Inovação em Seguros em 30 de setembro de 2020, mas com prazo de encerramento apenas em 27 de setembro de 2021. A modernização da infraestrutura do site possibilitou a automatização do controle e das atividades relacionadas à apuração de notas, oferecendo uma experiência mais intuitiva no sistema de inscrição e avaliação de projetos, tanto para usuários quanto para jurados e comissão organizadora. Até dezembro, 45 projetos foram inscritos.

EVENTOS VIRTUAIS

Com o cancelamento dos eventos presenciais, foi necessária uma rápida reinvenção, que incluiu a criação dos produtos **CNseg Webinar** e **CNseg WebTec**, totalizando 19 transmissões para o público externo. E para engajar o público interno, isolado em casa no teletrabalho, desenvolvemos o **Café & Prosa**. A sala de estar virtual virou o ponto de encontro dos colaboradores, que acompanharam 15 transmissões com os dirigentes da entidade.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O objetivo dos canais de comunicação é ampliar o alcance da mensagem da missão da CNseg: “Contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar suas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País”.

A estratégia de comunicação do setor segurador é diversificada para levar a informação aonde ela precisa chegar, por isso, a entidade dialoga com o público por meio de variados canais: a Rádio CNseg – a qual já mencionamos como aliada também nas atividades de educação –, as publicações *Conjuntura CNseg*, *CNseg em ação*, *Informativo Semanal CNseg* e um dos mais antigos, que

completou cem anos de circulação ininterrupta em julho: a Revista Seguros. A evolução da publicação ao longo das décadas reforça a dedicação do setor em acompanhar o desenvolvimento e as demandas da sociedade. Outro importante canal de divulgação é o Centro de Documentação e Memória do Mercado Segurador (CEDOM), que permite que o público tenha acesso a um completo acervo sobre o segmento. O trabalho intenso de assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia permite que a CNseg se posicione em temas relevantes para o setor nos principais veículos de comunicação do País, seja por meio de entrevistas, seja por artigos e pelo atendimento às demandas de imprensa.

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é um serviço de atendimento ao consumidor para o envio de perguntas referentes ao setor segurador. Em 2020, o canal recebeu mais de dois mil questionamentos, crescimento de 68% em relação a 2019, refletindo o quanto a sociedade se apoia no setor em momentos desafiadores. Vale destacar que todas as perguntas foram respondidas.

Acreditamos que o Setor Segurador se fortalece com o diálogo!



Confederação Nacional
das Seguradoras

70 ANOS 1951 >> 2021

