

RELATÓRIO 2021

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS SEGURADORAS





SUMÁRIO

1	CARTA DO PRESIDENTE	03
2	NÚMEROS DO SETOR DE SEGUROS	05
3	CONECTADO COM A SOCIEDADE	10
4	A CNSEG	13
5	ATUAÇÃO INSTITUCIONAL	18
6	PROGRAMA DE EDUCAÇÃO EM SEGUROS	29



CARTA DO PRESIDENTE

Em 2021, a CNseg celebrou o Jubileu de Platina – sete décadas – com a missão de representar o setor segurador e apoiar a sociedade nos momentos desafiadores. Podemos constatar com orgulho que, neste primeiro ano da década de 2020, continuamos sendo bem-sucedidos nessa tarefa, o que pode ser atestado pelo desempenho robusto de dois dígitos. Além disso, a cultura do seguro, da previdência e da capitalização tem sido amplamente difundida no País, valorizando a prevenção e a proteção do patrimônio.

E como chegamos até aqui? Não resta dúvida de que por meio da seriedade, do compromisso de todos os profissionais que fazem parte da história desta instituição e, principalmente, pela inovação. Um setor que tem como dever estar ao lado da sociedade precisa estar pronto para acompanhar novas demandas. Há 70 anos, quem pensaria em um seguro para riscos cibernéticos, modalidade que teve alta procura na esteira da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?

Na seara de inovações, testemunhamos o avanço da telemedicina, conectando médicos com pacientes de diversos pontos do País durante a pandemia do coronavírus – que continuou nos afetando ao longo do ano – e a emissão da primeira apólice de seguro rural paramétrico do País, para produtores de cacau no Sul da Bahia, utilizando o tratamento de dados de condições climáticas como indicadores de risco para o contrato entre seguradoras e agricultores.

E, pela primeira vez, a CNseg organizou a sua tradicional Conferência Brasileira de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CONSEGURO) em formato 100% virtual, reunindo palestrantes e participantes em torno de temas vitais para o setor e para a sociedade.

Mas o maior desafio foi cumprir, em prazo apertado, as determinações do órgão regulador para o início da primeira fase do *Open Insurance*, em dezembro. Chamo a atenção que o Sistema de Seguros Aberto é uma iniciativa inédita no mundo e que, erros e acertos no Brasil servirão para mo-

delar a regulação em outros países. Ou seja, o setor segurador tem uma imensa responsabilidade em mãos.

Faço desta também uma carta de **agradecimento a todos que me acompanharam** durante as minhas duas gestões acumulando os cargos de Presidente da CNseg e de Presidente do Conselho, postos que ocupei até 29 de abril de 2022. Deixo como legado o posicionamento da CNseg como referência em análise de dados sobre o setor, com um trabalho sistemático visível por meio das edições da publicação Conjuntura CNseg. Também entrego a instituição como um exemplo associativo com parâmetros de governança e uma gestão pautada pela profissionalização, que chega ao seu máximo expoente com a condução de um inédito processo eletivo que escolheu o próximo Diretor Presidente Executivo, Dyogo Henrique de Oliveira. A ele, e ao Roberto de Souza Santos, que ocupará o cargo de Presidente do Conselho, saúdo com as minhas boas-vindas.

E aos que estão me lendo, deixo meus cumprimentos e um convite: passe para as próximas páginas para entender o ano de 2021 pelo olhar do nosso setor.

Marcio Serôa de Araujo Coriolano

Presidente da Confederação Nacional das Seguradoras – CNseg



NÚMEROS DO SETOR DE **SEGUROS**

A demanda crescente nas últimas décadas e os grandes números do setor demonstram a vitalidade, a importância e o caráter estratégico da atividade seguradora no País. O setor segurador brasileiro é líder em movimentação na América Latina, com quase **44%** das vendas regionais (ou **US\$ 57,6 bilhões**, segundo dados de 2020 do relatório Sigma da Swiss Re) e **18º** no ranking mundial.

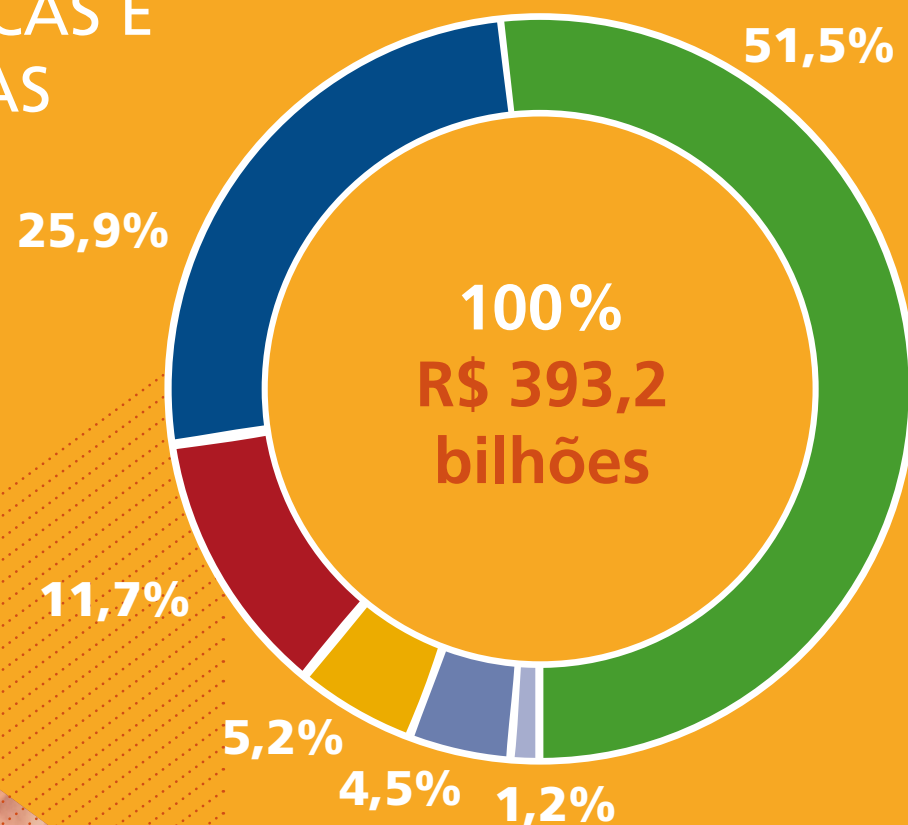
Dados os montantes consideráveis movimentados, o setor está entre os mais importantes investidores institucionais do País, respondendo por cerca de **23,4%** da dívida pública nacional, uma economia constituída para repor patrimônio e garantir rendas e pecúlios às famílias. Esses ativos formados pelo setor superaram a casa de **R\$ 1,270 trilhão**, batendo novo recorde no ano passado.

Atualmente, o volume de negócios do setor corresponde a aproximadamente **6,3%** do PIB, se considerada a participação da Saúde Suplementar, ou **3,5%**, sem a movimentação dessas operadoras. Em 2021, o total anual de contratos alcançou **R\$ 306,4 bilhões** (sem Saúde), uma expansão de dois dígitos, de exatos **11,9%** sobre o exercício do ano imediatamente anterior. Em termos reais, atingiu um crescimento de **3,3%**, figurando entre as atividades de maior poder de recuperação em um quadro de enorme complexidade.

A expansão do setor segurador é, portanto, um importante instrumento para desonerar o Estado, porque há seguro para tudo e para todos. Desde produtos com coberturas assistenciais complementares, como planos de saúde privados e planos de previdência complementar aberta, em linha com a agenda nacional de reformas estruturais, passando pela linha de dezenas de coberturas para proteger e abrigar todas as classes sociais, principalmente os mais vulneráveis, por meio dos microsseguros.

- ▶ O setor segurador brasileiro é **líder** em volume de negócios na América Latina e ocupa o **18º lugar no ranking mundial**.
- ▶ Em 2021, movimentou o valor total de **R\$ 306,4 bilhões (sem Saúde)** e apresentou crescimento de **11,9%**.
- ▶ Ativos financeiros da ordem de **R\$ 1,63 trilhão** de garantias.
- ▶ Para garantir os riscos que assume, o setor acumula ativos que equivalem a **23,4% da dívida pública brasileira** constituindo-se em um dos maiores investidores institucionais do País.
- ▶ O volume de negócios do setor representa cerca de **6,3%** do PIB, se considerada a participação da Saúde Suplementar e de **3,5%** sem esse segmento.
- ▶ O setor pagou mais de **R\$ 393,2 bilhões** na forma de benefícios, indenizações, resgates, sorteios, despesas médicas e odontológicas.

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



-  Saúde Suplementar
R\$ 202,6 bilhões*
-  Cobertura de Pessoas (acumulação)
R\$ 101,8 bilhões
-  Seguros de Danos
R\$ 45,9 bilhões
-  Capitalização
R\$ 20,5 bilhões
-  Cobertura de Pessoas (planos de risco)
R\$ 17,6 bilhões
-  Cobertura de Pessoas (benefícios de planos tradicionais)
R\$ 4,9 bilhões

Total = R\$ 393,2 bilhões

* Projeção de eventos indenizáveis
gerada em dezembro/21



PENETRAÇÃO
DOS SEGUROS NO

BRASIL

RELATÓRIO 2021



48,4 milhões de beneficiários de assistência médica

Fonte: ANS



+ 28 milhões de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos

Fonte: ANS



19,7 milhões de veículos segurados

Fonte: FenSeg



+ 11 milhões de residências seguradas

Fonte: FenSeg



R\$ 3,5 bilhões em Títulos de Capitalização ativos

Fonte: FenaCap



18 milhões de planos de previdência coletivos e individuais

Fonte: Susep

1

2

3

4

5

6



8

COMPOSIÇÃO DO MERCADO SEGURADOR



▶ **161**
Seguradoras
Fonte: Susep

▶ **959**
Operadoras de Planos
e Seguros Privados de
Assistência à Saúde
Fonte: FenaSaude

▶ **93,8 mil**
Corretores de seguros
Fonte: Fenacor

▶ **13**
Entidades abertas
de Previdência
Complementar
Fonte: Susep

▶ **16**
Empresas de
Capitalização
Fonte: FenaCap

▶ **146**
Empresas de
Resseguro
Fonte: Fenaber

▶ **177 mil**
Empregos gerados
diretamente
Fonte: RAIS 2020

▶ **3,6 mil**
Profissionais peritos,
avaliadores de seguros,
auditores atuariais
Fonte: RAIS/Subgrupos 2020



CONECTADO COM A **SOCIEDADE**

Mais que números, os dados apresentados mostram o quanto o setor segurador anda em compasso com as demandas da sociedade. Se, no primeiro ano da pandemia (2020), o crescimento positivo foi de um dígito, 1,3%, o ano de 2021 terminou com alta de 11,9%. Essa recuperação de dois dígitos reflete a necessidade de proteção e, principalmente, a confiança que as pessoas depositam no seguro.



E honrando essa relação de confiança, o setor segurador tem a missão também de informar e esclarecer. Por isso, realizou uma importante mobilização para alertar sobre associações de proteção veicular que vendem produtos como se fossem seguros, deixando o consumidor desamparado quando ele mais precisa. Para isso, foi criado um site (www.seguroautosim.com.br), além de vídeos e cartilha. É importante destacar que, desde 2015, foram movidas 353 ações civis públicas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) perante o Ministério Público Federal (MPF), além de 200 processos administrativos desse órgão regulador.

Confiança passa também pela manutenção do princípio do mutualismo, essencial para a sobrevivência do contrato de seguros. Em junho, a pesquisa conduzida pela Federação Global de Associações de Seguros (GFIA) – com participação da representante brasileira CNseg – atualizou os dados da pesquisa sobre impactos da Covid-19 nos países integrantes da Federação. Os resultados subsidiaram posicionamento institucional da GFIA, divulgados amplamente às autoridades de seguros de todo o mundo, que pediram maior flexibilização das exigências normativas impostas às seguradoras e o cumprimento de cláusulas basilares para que a solvência das empresas seja preservada.

DESTAQUES DO SETOR



► **FOI EMITIDA A PRIMEIRA APÓLICE** de seguro rural paramétrico do País. Os pioneiros nessa modalidade de proteção foram produtores de cacau no Sul da Bahia. O tratamento de dados e as informações climáticas de estações meteorológicas do Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet) como indicadores de risco foram utilizados para o contrato entre seguradora e agricultores. O maior volume de informações e dados confiáveis reduz os riscos, e a definição de parâmetros numéricos tira a subjetividade do processo.

► **NOS SEGUROS DE PESSOAS**, avançou 12,72% e ultrapassou R\$ 51 bilhões em prêmios no último ano. No período, houve crescimento expressivo dos sinistros quando comparados ao ano prévio, chegando a R\$ 17,6 bilhões – reflexo ainda da pandemia do novo coronavírus. Desde abril de 2020, as empresas assumiram o pagamento das indenizações por mortes decorrentes da Covid-19, desembolsando até dezembro de 2021 quase R\$ 6 bilhões, e assistindo mais de 162 mil famílias.



► **OS PLANOS DE SAÚDE** fecharam 2021 com quase 49 milhões de beneficiários, um crescimento de 3,2% em relação a 2020. Trata-se da melhor marca desde 2015. As despesas dos planos de saúde com o atendimento de seus beneficiários voltaram aos níveis da pandemia segundo o Boletim da ANS. Do total que as operadoras movimentaram com mensalidades, 79% foram repassados a hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde para cobrir os atendimentos decorrentes da Covid-19, além dos relacionados a outras doenças, bem como também para procedimentos não urgentes, represados desde 2020.

► **O MERCADO DE CAPITALIZAÇÃO NO BRASIL** cresceu 5,9% em 2021, com receitas totais de R\$ 24,3 bilhões. Ao longo do ano, a capitalização se beneficiou da digitalização, com novos produtos sendo desenvolvidos visando o engajamento das gerações conectadas digitalmente e com o propósito ASG, com destaque aos títulos de Filantropia Premiável.





A CNSEG

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

 **FenSeg**

 **FenaPrevi**



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. A CNseg está sempre em busca da eficiência na representação de um setor segurador privado saudável, inovador e comprometido com a sociedade. As ações da entidade estão pautadas na ética e transparência, na valorização dos colaboradores, no equilíbrio nas relações com o consumidor, na solidariedade e no mutualismo, além da responsabilidade Ambiental, Social e de Governança.

Para cumprir essa missão, a palavra inovação precisa ser recorrente, ainda mais em um setor que tem a resiliência como principal característica para respaldar a sociedade em momentos desafiadores. Mas, até para inovar, a cultura do planejamento – tão enraizada em todas as atividades do setor segurador – se faz necessária.

As Comissões Temáticas são o ambiente em que ocorrem os debates técnicos relacionados aos temas que constam do Planejamento Estratégico da Confederação e da agenda re-

gulatória da Susep. A CNseg entende que inovação precisa de colaboração entre áreas e organização. Por isso, inúmeros profissionais participam de reuniões, compartilham percepções e apresentam sugestões de processos e de ações. As Diretorias Executivas, responsáveis pela atividade de coordenação dessas Comissões, encaminham as recomendações desses grupos para deliberação do Conselho Diretor da CNseg. Essa organização reflete o entendimento da CNseg de que inovação requer boas doses de observação e inspiração, mas sempre conjugadas com metodologia e disciplina.

Em sintonia com as pautas da sociedade, em 2021, foi criada a Comissão Temática sobre Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com vistas a subsidiar as manifestações da Confederação quanto à regulamentação da LGPD pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e promover debates.

Para representar melhor um tema de impacto mundial que ganha mais força a cada ano, foi alterada a nomenclatura da Comissão de Sustentabilidade e Inovação para Comissão de Integração ASG. Atualmente, a CNseg conta com 18 Comissões Temáticas, compostas por 514 profissionais indicados pelas Federações associadas e pela própria CNseg, os quais voluntariamente se dispõem a trocar experiências e debater ideias em prol de um mercado eficiente, ágil, eficaz e inovador.

PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

A CNseg dialoga com os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, tanto na esfera Federal, Estadual e, no que couber, Municipal, além de acompanhar de perto as atividades regulatórias, enriquecendo os debates, oferecendo conhecimento técnico e análises, além de defender posicionamentos sempre que necessário. Detalhes dessas atividades estão descritas no Capítulo 5.

Em 2021, o Presidente da Confederação, Marcio Coriolano, participou de audiências com diversas autoridades do Poder Executivo. Representando as empresas do setor segurador, o executivo participou também da cerimônia de posse de Alexandre Camilo, Superintendente da Susep.

O relacionamento com esse órgão – responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro – é essencial para o debate de questões regulatórias. Um dos temas de destaque foi o *Open Insurance*, que será detalhado 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 as questões envolvendo os planos de saúde. Essa boa relação é essencial para garantir a mutualidade que rege os contratos.

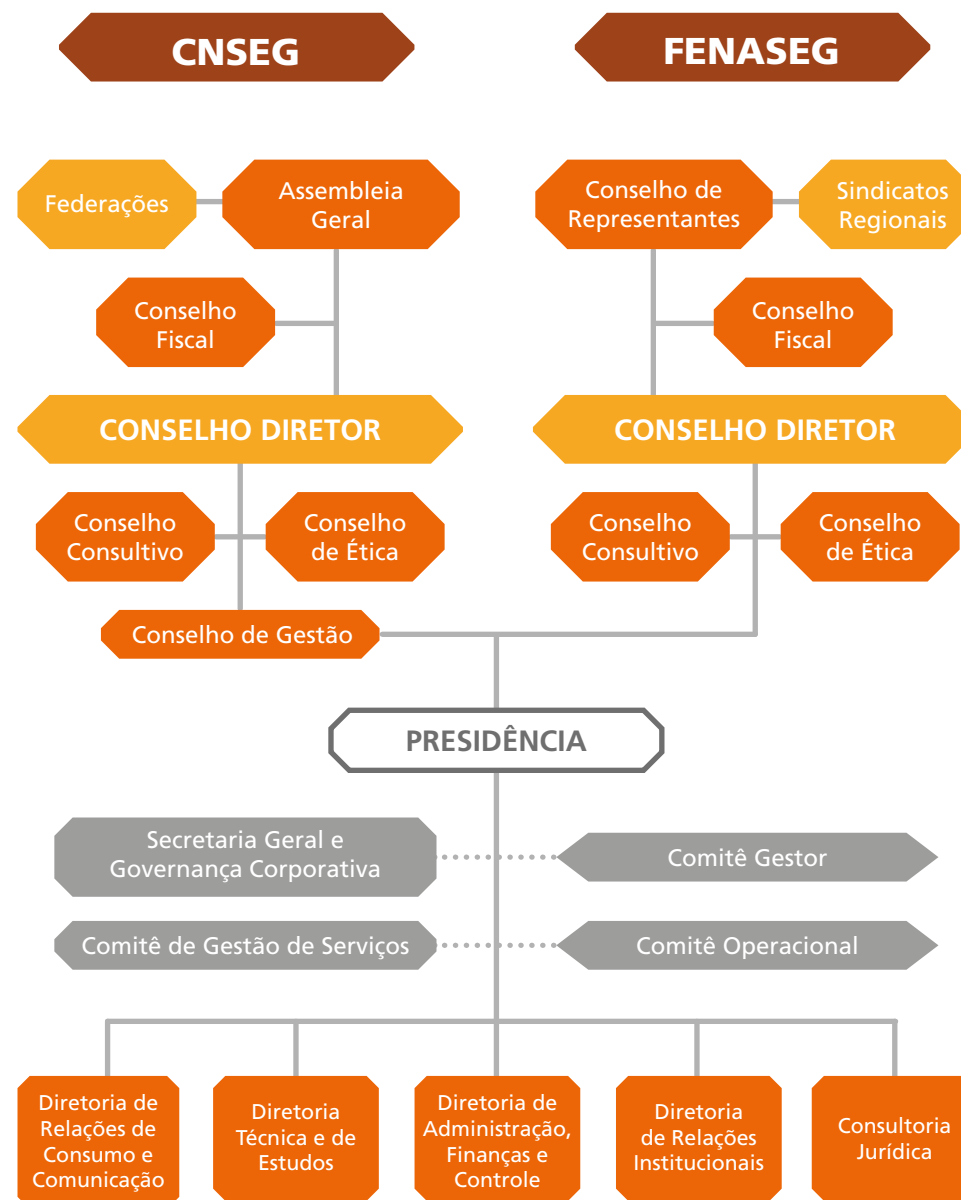
Para poder levar mensagens importantes para a maior parte da população, o relacionamento da CNseg com a imprensa é estratégico para amplificar informações de qualidade. Por isso, pelo segundo ano consecutivo, foi realizada a coletiva de imprensa no formato virtual, tendo a adesão de 25 jornalistas dos meios especializados e da grande imprensa, interessados em dialogar com os porta-vozes sobre seguros, previdência, saúde suplementar e capitalização.

Diversificando os canais de comunicação com o público, a CNseg chegou ao Instagram, ampliando a divulgação nas redes sociais ao somar forças com as contas no LinkedIn e no Facebook, contabilizando quase 146 mil seguidores. O “Canal CNseg”, mantido no YouTube, teve mais de 5 milhões de visualizações desde a sua criação, há quatro anos. No Capítulo 6, detalharemos como essas ferramentas são essenciais quando falamos em Programa de Educação em Seguros.

4.1 GOVERNANÇA E CAPITAL HUMANO

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

A atenção com o seu público interno fez com que um novo desafio provocado pelo isolamento precisasse ser superado: a necessidade de incrementar o programa para novos funcionários com o objetivo específico de amenizar o impacto do trabalho remoto, possibilitando o engajamento no menor tempo possível. Para isso, foi criada “A jornada de integração” que teve aumento na frequência das ações que se estendem até o final do período de experiência do novo funcionário. A jornada contribui para que o funcionário faça a transição para uma nova cultura organizacional de forma assertiva, facilitando o processo de adaptação e aprendizado.



4.2 MODELO HÍBRIDO

No segundo semestre de 2021, foi implementado o sistema de rodízio no qual equipes de diferentes setores passaram a realizar o trabalho presencialmente duas vezes por semana, mantendo o teletrabalho nos outros três dias. Para apoiar as equipes nesse modelo híbrido, foi montado um *kit* funcional, com itens voltados para ergonomia: teclado, fone de ouvido e suporte para *notebook*.

Para garantir a segurança no retorno presencial, foram definidos modelos a serem adotados pelas equipes. São eles:

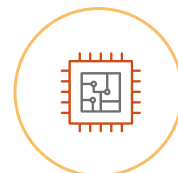
- ▶ Regras de ouro de convivência;
- ▶ Orientação de acesso ao prédio e portaria;
- ▶ Distribuição dos *kits* funcional e de prevenção;
- ▶ Uso da estação de trabalho, salas de reuniões, banheiros e copas além de protocolo em casos de sintomas.

4.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A CNseg faz a gestão da seguinte infraestrutura tecnológica para atender o público interno e externo:



339 SERVIDORES, sendo:
288 de produção,
41 de homologação e
10 servidores de firewall;



56 TBYTES de disco para manter servidores e banco de dados;



5,4 TBYTES de disco para manter
2,6 MILHÕES de arquivos de rede;



Gestão do parque tecnológico utilizado pela CNseg e pelas Federações associadas:
CERCA DE 225 USUÁRIOS.



5

ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

A CNseg participa de iniciativas e parcerias – nacionais e internacionais – que promovem as boas práticas e ajudam a fortalecer a cultura do seguro. E, mantendo a tradição de estar em constante diálogo com diversas entidades, acompanha de perto as atividades legislativas e regulatórias, participando ativamente de debates, contribuindo com conhecimento técnico e defendendo posicionamentos.

5.1 RELACIONAMENTO COM OS PODERES

Em 2021, a CNseg monitorou 8.144 proposições legislativas de interesse do mercado segurador – um crescimento de quase 85% em relação ao ano anterior – em tramitação no Senado Federal, na Câmara dos Deputados, nas Assembleias Legislativas e na Câmara Legislativa do Distrito Federal. A Confederação, por meio de sua equipe jurídica, elaborou pareceres, propostas de emenda, substitutivos, notas técnicas e razões de veto a 470 proposições legislativas.

Exercício Irregular da Atividade Seguradora – Concorrência desleal e o risco para a segurança do mercado são os efeitos colaterais da irregularidade da venda da denominada “associações de proteção veicular”. A CNseg tem combatido os projetos de lei em tramitação, sendo dois no Senado Federal, quatro na Câmara dos Deputados e treze em Assembleias Legislativas. No campo jurídico, atua nas seguintes iniciativas para o combate dessa vertente: monitoramento e ingresso, no âmbito dos Tribunais Superiores e dos cinco Tribunais Regionais Federais (TRFs), nas ações ajuizadas pela Susep em face daqueles que desenvolvem atividade seguradora à margem da lei e da regulamentação pertinente, participação em reuniões na Susep para troca de informações – o que tem sido fundamental para o êxito dessas ações judiciais – e elaboração de subsídios para os projetos de lei que tratam da matéria. A Confederação também ingressa com Ações Diretas de Inconstitucionalidade no Supremo contra Leis Estaduais que pretendem regularizar essa atividade. Em 2021, a CNseg, ao lado de outras entidades do mercado segurador, preparou ação informativa de combate à prática dessas associações, lançando o site (www.seguroautosim.com.br) e distribuindo amplamente cartilha e *folder* pelo Brasil.

Iniciativa de Mercado de Capitais (IMK) – Ação estratégica do Governo Federal voltada para o desenvolvimento dos mercados financeiro, de capitais, de seguros e resseguros e de previdência complementar, a atuação da IMK ocorre por meio da realização de discussões entre órgãos e entidades públicas e privadas com o objetivo de produzir propostas que melhorem o ambiente de negócio em variadas vertentes.

As ações da edição de 2021 da IMK começaram apenas no segundo semestre. A CNseg apresentou como sugestão os seguintes temas pertinentes ao seguro para a agenda 2021/2022:

- ▶ Planos Tradicionais de Previdência - Passivo em IGP-M;
- ▶ Incidência de juros nas condenações judiciais;
- ▶ Cronograma de implementação do *Open Insurance*;
- ▶ Novo normativo sobre a aplicação dos ativos garantidores das obrigações das sociedades seguradoras, das sociedades de capitalização, das entidades abertas de previdência complementar e dos resseguradores locais;
- ▶ Seguros como instrumentos de mitigação do risco de crédito nas instituições financeiras;
- ▶ Seguros Universal Life;
- ▶ Operação do Seguro de Acidente do Trabalho.

O tema “Novo normativo sobre a aplicação dos ativos garantidores das obrigações das sociedades seguradoras, das sociedades de capitalização, das entidades abertas de previdência complementar e dos resseguradores locais” foi escolhido como um dos 11 temas da agenda da IMK 2021/2022. A CNseg foi indicada como relatora desse tema e, na primeira reunião do grupo técnico, realizada em novembro, apresentou sua proposta de minuta de normativo.

Adicionalmente, a CNseg inscreveu representantes da entidade para acompanhar o tema “Positivar decisões do judiciário”.

Matéria tributária – Em 2021, houve várias tentativas de aprovação e alteração das regras tributárias, todas elas com algum grau de potencial dano ao setor de seguros. Destacam-se: (a) **Imposto de renda:** apresentado e aprovado na Câmara dos Deputados o PL nº 2337/2021 não teve andamento no Comissão de Assuntos Econômicos do Senado Federal, cujo relator apresentou novo projeto tratando do tema (PL nº 4452/2021), também sem tramitação; (b) **Propostas de emendas constitucionais que tratam de reformas tributárias:** nenhuma delas teve aprovação nas Casas que as estavam analisado (PECs 45, na Câmara dos Deputados, e 110, no Senado Federal); (c) **Majoração da CSLL:** foi aprovada



a MP nº 1034, que majorou a alíquota da CSLL, até 31 de dezembro de 2021, para diversos setores, inclusive o de seguros. Optou-se pela estratégia vencedora de conter os danos e manter o acréscimo de alíquota apenas para o exercício de 2021, diante do risco muito alto de o acréscimo ser estendido a um período maior.

Saúde Suplementar (Covid-19) – No campo político legislativo, a continuidade da pandemia manteve o assunto em alta, culminando com a CPI da Covid. A CNseg ingressou com três Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs) em face de Leis Estaduais na Paraíba, no Rio de Janeiro e no Maranhão, que pretendiam vedar a suspensão/rescisão dos contratos de assistência à saúde por inadimplência enquanto perdurasse a pandemia ocasionada pela Covid-19. Os pedidos das três ADIs foram julgados procedentes e as respectivas leis foram declaradas inconstitucionais pelo Plenário do STF.

PIS/COFINS sobre as Receitas das Seguradoras – A CNseg pediu seu ingresso, na qualidade de *amicus curiae*, nos principais Recursos Extraordinários que discutem a exigibilidade do PIS/COFINS sobre receitas das seguradoras no âmbito do STJ e do STF. A CNseg pretende apresentar a distinção entre as atividades desempenhadas pelas seguradoras e pelas instituições financeiras e, portanto, as razões para não aplicação da tese a ser fixada ao setor segurador.



Combate à fraude – Em trabalho de inteligência investigativa, foram iniciados seis novos procedimentos criminais, abrangendo um total de 104 casos ativos que afetam o setor, representando um volume financeiro de aproximadamente R\$ 49 milhões. Dez desses casos já foram denunciados pelo Ministério Público à Justiça, que os acolheu. Cinco desses réus foram condenados em 1ª instância, dois se encontram em fase de recurso de apelação, dois estão aguardando sentença e um celebrou Acordo de Não Persecução Penal. Vale destacar que quatro seguradoras foram ressarcidas pelos prejuízos causados pelas fraudes, no âmbito da ação penal em dois procedimentos criminais.

5.2 AMBIENTE REGULATÓRIO

OPEN INSURANCE

A primeira etapa do Sistema de Seguros Aberto teve início em 15/12. Para atender à demanda regulatória em poucos meses, foi criada uma força-tarefa unindo representantes das seguradoras em atuação no País e a CNseg. Tendo como ambiente as transações eletrônicas, os objetivos declarados desse sistema, estabelecido pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e pela Susep, são promover ainda mais competição, eficiência e segurança nas operações com clientes. Entre as soluções que serão desenvolvidas pelo *Open Insurance* – mediante o acesso padronizado a dados de segurados que queiram compartilhar as informações de seus contratos entre seguradoras – figuram instrumentos para comparar coberturas, serviços e preços; aplicativos para planejamento securitário e transações diretas *online*.

A tarefa de construção da estrutura de governança do Sistema de Seguros Aberto tem demandado significativo esforço e dedicação de todas as seguradoras, a começar pela contratação de consultoria externa para auxiliar na gestão de todas as fases, processos e providências relativas às responsabilidades da governança. Também foram criados vários Grupos de Trabalho (GTs) de especialistas das seguradoras e da CNseg em cada atividade concreta do *Open Insurance*, além de um Colégio de Líderes dessa estrutura para consolidar as providências, medir os seus impactos e necessidades de reformulação e propor melhorias. Foi instituído também o funcionamento de uma Secretaria da Governança, que, suportada pelos GTs, Colégio de Líderes e consultoria, responde pelo dia a dia da atividade de implementação. O Sistema de Seguros Aberto está sendo construído para suportar um extraordinário volume de dados, visando criar um ambiente ágil e seguro para o compartilhamento de dados pessoais do titular do contrato de seguros, cumprindo dispositivos expressos na LGPD.

NÚMEROS DO DESAFIO



+ DE 4 MIL horas de serviços de consultoria e internos de seguradoras*



+ DE 300 PROFISSIONAIS dedicados de seguradoras*



75 REUNIÕES realizadas



Primeiro investimento de **R\$ 25 MILHÕES**

(*de julho a dezembro/2021)

+ DE 50 ESTUDOS, pareceres e notas técnicas*



13 GRUPOS de Trabalho em funcionamento*



SANDBOX

Segundo a Susep, apenas quatro das dez empresas com autorização temporária para operar estão aptas a participar do *Open Insurance*. Apesar de apresentarem provisão técnica – condição obrigatória – nenhuma das empresas aderiu ao *Open Insurance*. Importante destacar que, atendendo à sugestão da CNseg, de modo a conferir equidade entre as participantes, a Susep deliberou que as empresas do Sandbox Regulatório que aderirem ao *Open Insurance* devem observar os requisitos de segurança cibernética aplicáveis às demais sociedades seguradoras do segmento S4, conforme regulamentação específica.

SISTEMAS DE REGISTRO ELETRÔNICO DE OPERAÇÕES (SRO)

A Circular Susep nº 628/2021 foi publicada em abril, acolhendo um pedido de modificação no texto inicial feito pela CNseg. O objetivo da solicitação foi proteger as associadas de eventual risco caso a entidade registradora não obtivesse a homologação definitiva em até 90 dias e, nesse período, pudesse acessar os dados das seguradoras. Essa proposição busca proteger as informações das associadas e evitar custos de transação da Susep para controle dos dados compartilhados no âmbito do SRO.

SOCIEDADES INICIADORAS DE SERVIÇOS DE SEGUROS (SISS)

A Confederação sugeriu à Susep que possa ser solicitada à candidata a sociedade iniciadora, como requisito prévio, a condição de corretora de seguros na modalidade pessoa jurídica, além de outras características específicas. Ainda não há definição sobre essa sugestão.

No âmbito legislativo, a CNseg também acompanhou a tramitação do PL nº 1073/2021, do Deputado Lucas Vergilio, que propõe sustar a Resolução CNSP nº 429/2021, que estabelece os requisitos para credenciamento e funcionamento das sociedades iniciadoras de serviço de seguro no âmbito do Sistema de Seguros Aberto.

SEGUROS INCLUSIVOS – MICROSSEGURO

A revisão do marco regulatório resultou na publicação de nova regulação sobre microsseguros. A nova Resolução inova em relação à anterior pois transforma a estrutura regulatória de um modelo prescritivo para um fundado em princípios e valores. A exposição do regulador sobre as principais mudanças no normativo foram apresentadas ao setor em webinar realizado pela Microinsurance Network (MiN), que contou com o apoio e participação da CNseg e da Susep. No campo internacional, a CNseg foi convidada pela Iniciativa de Acesso ao Seguro (A2ii), braço de implantação da Associação Internacional dos Supervisores de Seguros (IAIS) para a realização de um estudo de impacto regulatório com objetivo de avaliar a efetividade do antigo normativo em promover inclusão securitária para população de baixa renda. Além disso, a CNseg participou da pesquisa conduzida pela GFIA para mapear o panorama da inclusão financeira nos países em relação a seguros.

No viés social do ASG, a CNseg foi convidada pela Iniciativa de Acesso ao Seguro (A2ii), braço de implantação da Associação Internacional dos Supervisores de Seguros (IAIS) para a realização de um estudo de impacto regulatório com objetivo de avaliar a efetividade do antigo normativo em promover inclusão securitária para população de baixa renda. Além disso, participou da pesquisa conduzida pela GFIA para mapear o panorama da inclusão financeira nos países em relação a seguros.

5.3 AMBIENTE JURÍDICO

Durante 2021, a CNseg monitorou e atuou em 930 ações judiciais de interesse do mercado, das quais 66 são ações diretas de inconstitucionalidade, cinco Arguições de Preceitos Fundamentais, 12 recursos em trâmite no STF e com repercussão geral, 99 recursos em trâmite no STJ e repetitivos, 218 ações civis públicas de exercício irregular da atividade seguradora, 40 ações civis públicas sobre temas diversos, quatro ações coletivas, 10 Incidentes de Resoluções de Demandas Repetitivas e 414 ações de Seguro Habitacional do Sistema Financeiro de Habitação.

A CNseg acompanha 414 processos que envolvem o Seguro Habitacional do Sistema Financeiro de Habitação (SFH). Em 2021, os escritórios de advocacia contratados pela Confederação peticionaram pelo ingresso da CNseg como *amicus curiae* em 107 processos em trâmite no Superior Tribunal de Justiça (STJ) e em três ações em andamento no Superior Tribunal Federal (STF).

Outro tema que vem sendo monitorado é a discussão sobre o Rol de Procedimentos e Eventos de Saúde da ANS, se tem caráter exemplificativo ou taxativo. Os embargos contam com voto do Ministro Relator Luis Felipe Salomão, que reconheceu a taxatividade do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e afastou o entendimento de que o Rol é exemplificativo e soberano das solicitações médicas. Por fim, destacou o viés consequentialista do reconhecimento do rol exemplificativo: o preço seria definido com prejuízo para o consumidor ou o repasse dos custos será prejudicial para a atividade. O julgamento foi suspenso após pedido de vista da Ministra Nancy Andrighi e deve continuar em 2022.

5.4 INTEGRAÇÃO ASG

O ano de 2021 foi particularmente importante para agenda de sustentabilidade e para integração de aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) nas operações do setor de seguros. Em dezembro, foi lançada consulta pública da Susep sobre requisitos de sustentabilidade a serem observados pelas empresas do setor, que exige a consideração de riscos ASG e climáticos no gerenciamento de risco, a criação de uma política de sustentabilidade a ser definida pelas empresas e a elaboração de relatório de sustentabilidade anual.

Para promover o engajamento setorial, a CNseg liderou tratativas com a Iniciativa Financeira das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Unep FI) para desenvolver ferramenta auxiliar para gestão de riscos climáticos em portfólios de subscrição. Além disso, participou da consulta pública da B3 para reformulação dos critérios para composição do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e incentivou o desenvolvimento de conhecimento acadêmico em sustentabilidade em seguros por meio do apoio institucional à pesquisa da UFRJ. A CNseg também elaborou mais uma edição do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros, fonte de informações valiosas sobre as contribuições do mercado segurador brasileiro para a agenda de desenvolvimento sustentável do País.

5.5 ESTUDOS E PROJETOS

A CNseg se consolidou como referência na produção e análise de dados do setor segurador e dos principais indicadores econômicos. Um dos destaques do ano foi o início da atividade de elaboração mensal do Ranking do Setor de Seguros, disponível para o público na parte de Análises e Estatísticas, no site da CNseg. O relatório é dinâmico, indexado aos principais grupos de produtos e cria o ranking por grupos econômicos e empresas através da arrecadação/prêmio direto acumulada em 12 meses móveis. Nele encontram-se também informações como arrecadação do ano anterior, variações de posição do ranking e percentuais de participação de mercado. Além da tabela com valores, a planilha contém um gráfico evolutivo dos últimos anos da arrecadação, em 12 meses móveis, por grupos de produtos, das empresas que ocupam as cinco primeiras posições no ranking.



A divulgação do ranking é mais um passo da CNseg para melhor informar a sociedade sobre o desempenho do setor e suas mudanças. Essa iniciativa soma-se a outras já consolidadas, como a publicação mensal da Conjuntura CNseg, que traz análises de aspectos recentes mais relevantes da economia e do setor segurador. Em meses que representam fechamentos de trimestre, a publicação congrega as projeções e outras seções com viés temático, como: Jurídico, Regulatório, Estatístico, Sustentabilidade/Relações de Consumo, etc.

5.6 RELAÇÕES DE CONSUMO

OUVIDORIAS

As ouvidorias do setor de seguros solucionam mais de 98% das demandas apresentadas, reduzindo a judicialização. Essa foi uma das conclusões apresentadas em mais uma edição do Relatório de Atividades das Ouvidorias do Setor de Seguros. O documento consolida as Demandas de Ouvidoria de 105 empresas e grupos do setor, que, em 2020, representaram 82,2% do valor arrecadado em Seguros Gerais; 96,9% em Previdência Privada e Vida; 93% em Capitalização e em Saúde Suplementar, 78,4% das associadas da FenaSaúde. Importante destacar que, desde o início de 2021, as Ouvidorias foram designadas pela Susep para tratar das demandas dos consumidores de seguros registradas na plataforma do Consumidor.gov. Com a nova sistemática, a Susep deixou de instaurar o Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC) para avaliar o mérito da demanda do consumidor, encaminhando-a diretamente à plataforma.



PROGRAMA

EDUCAÇÃO EM SEGUROS



As redes sociais têm se mostrado aliadas estratégicas no **Programa de Educação em Seguros da CNseg**, atuando como canais que esclarecem dúvidas e ampliam o conhecimento do público sobre os produtos e serviços do setor segurador.



INSTAGRAM

No seu ano de estreia, o perfil conquistou 1.800 seguidores por meio de 204 posts publicados. A primeira live realizada pela CNseg reuniu o presidente da Confederação, Marcio Coriolano, e a jornalista Mara Luquet. Outro pico de engajamento foi durante a divulgação da Conseguero 2021, quando os filtros temáticos do evento, elaborados para a ferramenta "stories", obtiveram 22.225 impressões.

6



FACEBOOK, LINKEDIN E YOUTUBE



Por meio de investimentos realizados na plataforma, mais de 3 milhões de pessoas foram alcançadas na página do Facebook ao longo do ano. No LinkedIn, foram publicados 340 posts no perfil da Confederação, que reúne mais de 28 mil seguidores. Nessa plataforma, a taxa de engajamento foi de 4,6% (especialistas em redes sociais consideram como positiva a partir de 2%). No YouTube, o “Canal CNseg”, versão reformulada do “Canal Seguro”, registrou mais de 100 mil visualizações. A série “Segura Aí!”, as ações do “Seguro Auto Sim”, o programa “Que Seguro é esse” e a Conseguero 2021 foram os principais temas em destaque.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para difundir a cultura do seguro em um País de dimensões continentais como o Brasil, a estratégia de comunicação da CNseg é diversificada, utilizando variados canais para dialogar com o público.

O trabalho intenso de Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia permite que a CNseg se posicione em temas relevantes para o setor nos principais veículos de comunicação do País, seja por meio de release, notas, seja por meio de entrevistas ou artigos. A presença na mídia espontânea cresceu 28% com destaque para os artigos assinados pela Presidência e Diretoria, saltando de 9 para 15.

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

A “Conjuntura CNseg” trouxe, em 28 edições ao longo do ano, dados atualizados do setor segurador analisados em edital pelo Presidente da CNseg, Marcio

Coriolano, e por meio de variados conteúdos abordando diversos temas. Já a “Revista Seguros”, o mais antigo periódico brasileiro de economia, publicou em 3 edições pautas macroeconômicas que ajudaram a contextualizar o impacto da economia no setor. O boletim mensal “CNseg em ação”, com resumos dos principais assuntos tratados nas reuniões das diretorias da CNseg e Federações, das Comissões Técnicas e Temáticas, além das principais ações da Confederação. E o “Informativo Semanal CNseg” que, em 52 edições, trouxe temas variados sobre o setor ou a ele relacionados de alguma forma.

Em 2021, a Rádio CNseg alcançou a marca de mais de dois mil dias ininterruptos no ar, com mais de 50 mil horas de programação disponível online. A divulgação para emissoras afiliadas em todo o País garantiu presença em mais de 900 cidades.

Outro importante canal de divulgação é o Centro de Documentação e Memória do Mercado Segurador (CEDOM), que permite ao público ter acesso a um completo acervo bibliográfico sobre o segmento.



PARCERIA COM O **IBMEC**

Foi lançada a disciplina eletiva Seguros Privados no curso de Direito da instituição de ensino, que também ficou disponível aos alunos de outros cursos, nos dois semestres letivos de 2021. Houve uma ampliação por parte da CNseg de duas (no primeiro semestre) para quatro bolsas de estudos de pesquisa de iniciação científica no curso de Direito (no segundo semestre), pelo prazo de seis meses.



PARCERIA COM A **MICROINSURANCE NETWORK (MiN)**

Dando continuidade a uma parceria existente desde 2009, a CNseg prestou suporte na nova edição do estudo *Latin America Landscape of Inclusive Insurance* (Panorama da América Latina para Seguros Inclusivos). Para alcançar o objetivo de entender o cenário de microseguros no País, a CNseg tem apoiado consultores parceiros da MiN no contato com empresas que comercializam seguros inclusivos.



PRÊMIO SUSEP DE PESQUISA EM SEGUROS

A primeira edição do Prêmio teve apoio da CNseg e parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV) e com o Instituto de Ensino e Pesquisa Insper. A premiação tem o objetivo de fomentar a produção acadêmica e a pesquisa, contribuindo para o aprimoramento da regulação, da supervisão e para o desenvolvimento do setor. O público-alvo são estudantes universitários, pesquisadores e professores de todo o País.



PRÊMIO ANTONIO CARLOS DE ALMEIDA BRAGA DE INOVAÇÃO EM SEGUROS

A edição 2021 do Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros superou expectativas ao captar um total de 167 projetos inscritos, dos quais 89 estavam elegíveis a competir. Foi um número recorde de participantes. A premiação foi inédita na história do setor de seguros: os vencedores de cada uma das três categorias do Prêmio receberam troféus em versão NFT (*Not-fungible token*”, em português “*Token não fungível*”), que são ativos digitais integrados à tecnologia *blockchain*, tornando-os únicos e insubstituíveis.

CONSEGURO

Para garantir a segurança dos participantes, o maior evento do mercado segurador brasileiro, a Conseguro, foi realizado em formato totalmente online, no período de 27 de setembro a 1º de outubro. A plataforma tecnológica, desenvolvida especialmente para o evento, possibilitou a inscrição de 6 mil participantes e garantiu as 40 horas de programação, que contabilizou 14 mil acessos. Os 113 painelistas debateram temas de interesse do setor e da sociedade, como: ASG, regulação, sustentabilidade, percepções e tendências do novo consumidor, desafios do *Open Insurance*, comunicação em uma sociedade em transformação, gestão de risco, infraestrutura de transporte, seguro auto x proteção veicular, LGPD e segurança jurídica. A edição apresentou novidades como a Jornada de Conhecimento contendo 3 linhas para escolha: ASG, Futuro do Trabalho e Transformação Digital, um painel sobre comunicação e a criação de uma *playlist* exclusiva em uma plataforma de *streaming* com gêneros musicais va-



riados. Todos os painéis tiveram intérpretes de Libras, a linguagem brasileira dos sinais.



FALE CONOSCO

O Fale Conosco é um serviço de atendimento ao consumidor para o envio de perguntas referentes ao setor segurador. Em 2021, foram recebidos 2.700 questionamentos, crescimento de 15% em relação a 2020. A taxa de respostas atingiu a marca de 100%.



CNseg

Confederação Nacional das Seguradoras