



2020

Relatório de Sustentabilidade
do Setor de Seguros





Sumário

1	MENSAGENS	7
	1.1. Mensagem do Presidente	7
	1.2. Mensagem das lideranças do mercado	9
2	A CNSEG	13
	2.1. Federações associadas	14
	2.2. Governança corporativa	15
	2.2.1 Organograma funcional	19
	2.2.2 Comissões Temáticas	20
	2.3. Destaques do ano	20
	2.3.1 Principais atividades da CNseg em 2020	20
	2.3.2 Atualização do Planejamento Estratégico 2019/2022	21
	2.3.3 Efeitos da pandemia da Covid-19 nas operações	22
	2.3.4 Agenda Internacional	22
	2.3.5 Programa Educação em Seguros	24
	2.3.6 Publicações	25



2.3.7	CNseg na mídia	26
2.3.8	Diversidade e inclusão	27
2.3.9.	Seguros Inclusivos	27
2.4	Eventos 2020	27
2.4.1	Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros	27
2.4.2	Eventos online	28
3	SOBRE O RELATÓRIO	31
3.1	Seguradoras participantes	32
3.2	Perfil das participantes	33
3.3	Matriz de materialidade	34
3.3.1	Como as questões ASG podem impactar os negócios e a sinistralidade	35
3.3.2	Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)	36
3.3.3	Força-Tarefa sobre as Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD)	37
3.3.4	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	39
4	O SETOR DE SEGUROS	43
4.1	Responsabilidade social em tempos de pandemia	45
4.2	Principais números	46
4.3	Desempenho por segmento	49
4.3.1	Seguros Gerais	50
4.3.2	Coberturas de Seguros de Pessoas e de Previdência	52
4.3.3	Saúde Suplementar	53
4.3.4	Capitalização	54



5	5. SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS	57
5.1	Comissão de Integração ASG	58
5.2	Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável	61
5.3	Indicadores setoriais	62
5.4	Produtos e serviços	63
5.5	Governança, ética e integridade	66
5.6	Combate à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo	70
5.7	Gestão de investimentos	71
6	RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS	75
6.1	Engajamento das partes interessadas	75
6.2	Colaboradores	76
6.3	Clientes	84
6.4	Parceiros comerciais	87
6.5	Fornecedores e prestadores	88
6.6	Associações e entidades de classe	89
7	GESTÃO AMBIENTAL	91
7.1	Mudanças climáticas	91
7.2	Resíduos	93
7.3	Energia renovável	95
8	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI	97





RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO SETOR DE SEGUROS 2020





1

Mensagens

GRI 102-14

● 1.1 Mensagem do Presidente

O Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros chega à sua sexta edição com informações sobre as principais contribuições do mercado segurador para a agenda de desenvolvimento sustentável do País, bem como a consolidação dos indicadores Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) mais relevantes das nossas associadas.



Este Relatório foi elaborado com base nas diretrizes internacionais da *Global Reporting Initiative* (GRI) e nos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês). Seu conteúdo contribui para a disseminação da cultura de proteção e para a compreensão do importante papel social desempenhado pelo seguro nos momentos mais adversos, sendo cada dia mais relevante na proteção da vida e dos negócios.

Após um ano particularmente positivo para o setor, como foi o de 2019, o mercado se viu diante de uma das maiores adversidades dos últimos tempos, a pandemia do coronavírus, que forçou o mundo inteiro a se mobilizar para oferecer alternativas que impedissem não só o avanço da doença, como sua erradicação. Apesar disso, o setor conseguiu registrar um crescimento de 3,0% em sua arrecadação em 2020, na comparação com o ano anterior, registrando um total de R\$ 500,9 bilhões (sem DPVAT). O resultado positivo reflete a resiliência de um setor fundamentado na prevenção e na proteção.

1

2

3

4

5

6

7

8

7



As medidas de distanciamento social, que fazem parte da nossa rotina desde março de 2020, aceleraram os processos de inovação, compliance e desenvolvimento sustentável das empresas de seguros, uma vez que o mercado se deparou com a necessidade de elaborar planos de contingência para não impactar a prestação de serviços e melhorar a jornada do consumidor. Para que nenhum consumidor ficasse desassistido nesse período, as empresas passaram a operar com a grande maioria de seus funcionários em teletrabalho, o que foi possível com o suporte de tecnologia de ponta e adequadas ferramentas de comunicação para continuar a proteger a sociedade quando ela mais precisa.



O seguro assume os riscos e atenua os impactos financeiros de eventos sobre os quais se tem pouco ou nenhum controle, como é o caso da crise sanitária que estamos vivendo. Isso se demonstra no montante pago em 2020 referente a benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas, totalizando R\$ 320,9 bilhões. Dessa forma, o setor de seguros se mostra firme na missão de levar segurança e estabilidade para a vida pessoal, familiar e dos negócios, com o importante papel de repor financeiramente perdas seguradas para garantir a continuidade de negócios.



O mercado de seguros brasileiro assume um papel de protagonista na agenda de sustentabilidade graças à sua contribuição para a manutenção da renda, proteção da vida, saúde e patrimônios ameaçados pela queda no rendimento médio e pela alta taxa de desemprego no País. Diante desse cenário, o setor não tem medido esforços para manter os bons resultados, adaptando-se à nova realidade e aprendendo rapidamente as novas lições para colocá-las em prática o mais rápido possível.

**Continue se
cuidando e
boa leitura!**

Marcio Serôa de Araujo Coriolano,
Presidente da CNseg



● 1.2 Mensagem das lideranças do mercado

 2020 ficará marcado para sempre na história pelos efeitos devastadores da pandemia do coronavírus, especialmente na saúde de milhões de pessoas. Além disso, diversos setores da economia se viram diante de uma crise sem precedentes. Mesmo diante de tantos desafios, o setor de seguros se manteve resiliente, principalmente por conta de sua cultura de prevenção e proteção e por sua alta capacidade de se adaptar. Em meio a uma das maiores crises da atualidade, vemos de maneira positiva os resultados do ano, pois eles demonstram o esforço diário do setor para atender com rapidez e eficiência às demandas da população nesse novo cenário. A pandemia veio para mostrar que eventos inesperados de qualquer natureza podem acontecer a todo momento e que precisamos estar preparados para encará-los com responsabilidade socioambiental, incluindo as questões Ambientais, Sociais e de Governança nas operações, visando ao desenvolvimento sustentável."

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

 O ano de 2020 foi desafiador. Nos deparamos com uma pandemia, desmatamento recorde, queimadas e tragédias naturais decorrentes das mudanças climáticas, sem contar o aumento das desigualdades e episódios marcantes de preconceito de várias ordens. Diante desse apanhado de fatos, a sociedade espera cada vez mais que as organizações tenham uma conduta socioambiental responsável, ficando evidente que é fundamental para as empresas considerarem a sustentabilidade dos negócios, efetivamente incluindo os aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) em suas rotinas. A Comissão de Integração ASG da CNseg trabalha desde 2012 para promover essas questões no setor de seguros e os resultados têm surtido efeito, especialmente considerando que os órgãos reguladores têm, progressivamente, incluído questões relacionadas ao desenvolvimento sustentável em suas agendas. Isso demonstra que a integração das questões ASG nos negócios é imprescindível para a geração de valor e para entregar produtos e serviços com responsabilidade socioambiental.”

Fátima Lima,
Presidente da Comissão de Integração ASG da CNseg.



1

2

3

4

5

6

7

8

9



As práticas sustentáveis são fatores essenciais na cadeia de negócios do mercado segurador. Cada vez mais, as empresas se preocupam com a gestão dos capitais social e humano, aliada à preservação do meio ambiente. Em período desafiador para a economia, os resultados de 2020 mostram que o mercado de Seguros Gerais se manteve resiliente, apresentando um desempenho satisfatório mesmo diante da crise trazida pela pandemia da Covid-19. As seguradoras, maximizando suas características de assumir riscos e proteger o patrimônio dos segurados, vêm buscando, cada vez mais, atender às necessidades dos clientes, investindo em inovação e em tecnologias que permitam maior agilidade e aproximação com o objetivo de facilitar o contato com segurados e consumidores. Além disso, a população tem demonstrado um aumento de confiança nas seguradoras e uma crescente preferência por seguros com coberturas relacionadas à proteção de residências, veículos, empresas, equipamentos e outros bens, além de garantias para grandes obras e programas governamentais. Há um variado rol de seguros adequados aos interesses e escolhas dos mais diversos segmentos. Mantendo sua solidez durante esse período de crise, o setor tem cumprido sua missão de desonrar o Governo além de prover garantias, serviços e amparo à sociedade."

Antonio Trindade,
Presidente da FenSeg.



O ano de 2020 foi emblemático para os ramos de seguros de pessoas e para a previdência complementar no Brasil. Com o cenário da pandemia, foi possível perceber que nosso mercado está preparado e estruturado para oferecer segurança e conforto nos momentos mais adversos. Nesse período de crise sanitária percebemos impactos em resgates na previdência privada, uma vez que muitos perderam seus empregos ou sofreram com a perda de renda, como também vimos o aumento dos eventos indenizáveis no segmento de vida. As seguradoras perceberam o quanto grave e urgente era a pandemia e suas consequências para o País e, em caráter de excepcionalidade, assumiram o compromisso de pagar os sinistros por mortes decorrentes da Covid-19 e assim, fazer a diferença na vida de milhares de pessoas. Ao mesmo tempo, evoluímos numa velocidade fantástica na reestruturação de processos, digitalização e inovação de produtos e serviços. Retomamos o crescimento em reservas e captação líquida, bem como, no volume de prêmios de seguros. Sem dúvida, o mercado de previdência complementar e de seguros de pessoas se mostrou resiliente para exercer sua importante função de proteger a sociedade e ajudar a mitigar impactos na vida das pessoas."

Jorge Pohlmann Nasser,
Presidente da FenaPrev.





Neste período de enfrentamento à Covid-19, os planos e seguros de saúde têm se mostrado essenciais para o bom funcionamento do sistema de saúde brasileiro, salvando vidas de seus beneficiários e contribuindo para evitar o colapso da saúde pública. Mesmo num ano em que muitos sofreram com a diminuição de renda e com o desemprego, a saúde suplementar registrou um aumento no número de beneficiários, demonstrando o quanto os brasileiros valorizam a manutenção de seus planos de saúde. O ano de 2020 também serviu para colocar em prática inovações como a telessaúde, que possibilitou o atendimento remoto de 1,6 milhão de beneficiários somente entre as nossas associadas, demonstrando como essa modalidade de atendimento pode contribuir para a democratização do acesso à saúde. Iniciativas como essa demonstram que o setor está em constante adaptação a fim de garantir o bem-estar das pessoas desde o primeiro atendimento.”

**João Alceu Amoroso Lima,
Presidente da FenaSaúde.**



Entre os legados deixados pela pandemia da Covid-19, um merece destaque: estamos mais conscientes da nossa vulnerabilidade perante os imprevistos e da necessidade de nos preparamos financeiramente para enfrentar futuras situações adversas. Considerando a importância socioeconômica dos Títulos de Capitalização, a FenaCap trabalhou, juntamente com as empresas filiadas, para que nenhum sorteio deixasse de ser realizado em 2020, bem como os pagamentos relativos a resgates que, juntos, beneficiaram milhares de famílias. Apesar do momento ainda ser desafiador, a Capitalização saiu da pandemia fortalecida por ter adotado ações que propiciaram uma convergência para o ambiente digital – como o aprimoramento de processos e canais de distribuição – permitindo o amadurecimento de projetos de inovação que beneficiaram o cliente e abriram espaço para que outros produtos fossem colocados à disposição do consumidor. Nesse cenário, vale destacar o crescimento de duas importantes modalidades: a Filantropia Premiável (que permite ao consumidor apoiar causas sociais) e o Instrumento de Garantia (focado em transações como aluguel de imóveis).”

**Marcelo Farinha,
Presidente da FenaCap.**



1

2

3

4

5

6

7

8



11



A CNSEG





2

A CNseg

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

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

Com sede no Rio de Janeiro e um escritório de representação em Brasília, a CNseg tem como finalidade atuar para ampliar a representação do setor segurador perante os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e disseminar o conhecimento do seguro para as diversas camadas da população, contribuindo para o melhor entendimento do seguro como instrumento do desenvolvimento sustentável do País.



1

2

3

4

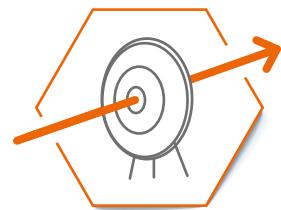
5

6

7

8

-
- MISSÃO**
(GRI 102-16)
-



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



● 2.1. Federações associadas

GRI 102-45

As Federações associadas representam 166 organizações que atuam no Brasil em seus respectivos segmentos como seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, seguradoras especializadas em saúde, medicina e odontologia de grupo, e sociedades de capitalização.

FenSeg - Com 70 associadas, a Federação Nacional de Seguros Gerais está voltada para o desenvolvimento de atividades específicas dos ramos de seguros do segmento “seguros de Danos e Responsabilidades”. A entidade promove a permanente defesa dos interesses do segmento junto ao mercado, aos Poderes Públicos, as instituições da sociedade civil e demais entidades, a fim de apoiar e desenvolver ações para a implantação de políticas públicas e privadas de interesse do setor.

FenaPrev - Representando 66 empresas e entidades nos segmentos de previdência privada e de seguro de Pessoas, a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida tem como objetivo congregar e representar suas associadas, inclusive perante o Poder Público, em busca do fortalecimento dos segmentos econômicos por ela representados e de suas relações com a sociedade, visando contribuir para o desenvolvimento econômico e social do País.

FenaSaúde - A Federação Nacional de Saúde Suplementar representa 15 grupos de operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde e planos exclusivamente odontológicos a fim de contribuir para a consolidação do mercado privado de assistência à saúde, através da troca de experiências e avaliações de temas de interesse comum, do desenvolvimento de propostas para o crescimento e desenvolvimento do mercado e de seu fortalecimento como representação institucional das operadoras privadas de saúde suplementar.

FenaCap - A Federação Nacional de Capitalização representa 15 empresas de capitalização em todo o território nacional. Exerce a representação institucional e promove a defesa dos interesses do segmento. Atua na criação e aprimoramento de leis, normas e regulamentos voltados ao setor, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico e social do País.

1

2

3

4

5

6

7

8



● 2.2. Governança corporativa

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

A CNseg exerce representação política e institucional dos segmentos de Seguros, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização. Como representante dos direitos e interesses do setor de seguros perante o mercado, os Poderes Públicos, as instituições da sociedade civil e demais entidades de classe, a CNseg atua na criação e no aprimoramento de leis, normas e regulamentos que aumentem a eficiência dos segmentos econômicos representados e apoia e desenvolve ações para a implantação de políticas públicas e privadas de interesse dos setores representados.

Nessa representação institucional, a CNseg tem como objetivos firmar convênios ou termos de cooperação com entidades afins, com ou sem ônus, voltados para os objetivos institucionais, e atuar nas relações internacionais ligadas aos segmentos representados, podendo participar ou associar-se a organismos e associações internacionais.

A Confederação desenvolve pesquisas, projetos, e estudos para aprimoramento, além de prestar serviços às associadas e a outras entidades e firmar contratos, acordos ou convênios com entidades públicas ou privadas, no interesse dos setores representados. Entre suas atribuições, fazem parte ainda a produção de materiais que promovem o conhecimento sobre seguros e as ações do setor para aprimoramento da imagem institucional.

A estrutura organizacional da CNseg é constituída por órgãos de natureza dirigente e consultiva, que trabalham para promover uma gestão participativa, com a contribuição das visões de diferentes empresas e profissionais.



Órgãos dirigentes:

- ⇨ Assembleia Geral
- ⇨ Conselho Diretor
- ⇨ Conselho de Gestão
- ⇨ Diretor Presidente
- ⇨ Conselho Fiscal



Órgãos consultivos:

- ⇨ Conselho Consultivo
- ⇨ Conselho de Ética

1

2

3

4

5

6

7

8



Órgão máximo da estrutura hierárquica da CNseg, a Assembleia Geral é composta pelos Presidentes das Federações associadas.

Assembleia Geral

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

O Conselho Diretor responde pela direção geral e a administração da CNseg, respeitadas as diretrizes fixadas pela Assembleia Geral.

Conselho Diretor (composição em 01/06/2021)

Nome	Entidade representada
PRESIDENTE	Marcio Serôa de Araujo Coriolano
1º VICE-PRESIDENTE	Roberto de Souza Santos Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
VICE-PRESIDENTE	Gabriel Portella Fagundes Filho <i>SulAmérica Companhia Nacional de Seguros</i> Ivan Luiz Gontijo Junior <i>Bradesco Seguros S/A</i> Luciano Snel Correa <i>Icatu Capitalização S/A</i>
VICE-PRESIDENTE NATO	Antonio Eduardo Figueiredo de Márquez Trindade FenSeg Jorge Pohlmann Nasser FenaPrevi



João Alceu Amoroso Lima	FenaSaúde
Marcelo Gonçalves Farinha	FenaCap

DIRETORES	
Edson Luis Franco	Zurich Minas Brasil Seguros S/A
Eduard Folch Rue	Allianz Seguros S/A
Fernando Perez-Serrabona Garcia	Mapfre Previdência S/A
Francisco Alves de Souza	COMPREV Vida e Previdência S/A
José Adalberto Ferrara	Tokio Marine Seguradora S/A
Leonardo Deeke Boguszewski	Junto Seguros S/A
Luiz Fernando Butori Reis Santos	Itaú Seguros S/A
Marcio Hamilton Ferreira	Brasilprev Seguros e Previdência S/A
Nilton Molina	Mongerai AEGON Seguros e Previdência S/A
Patricia Andrea Freitas Velloso dos Santos	Prudential do Brasil Seguros de Vida 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

1

2

3

4

5

6

7

8

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

- **Comitê Gestor:** composto pelo Presidente da CNseg, Marcio Serôa de Araujo Coriolano, pela Diretora de Relações de Consumo e Comunicação, Solange Beatriz Palheiro Mendes, pelo Diretor Técnico e de Estudos, Alexandre Leal, pelo Diretor de Administração, Finanças e Controle, Paulo Annes, pela Diretora de Relações Institucionais, Miriam Mara Miranda, e pelo Consultor Jurídico, Luiz Tavares Pereira Filho. O Comitê Gestor tem por finalidade conferir eficiência e agilidade às decisões de governança corporativa da Confederação.



Comitê Operacional: constituído pelo Presidente, pelos Diretores e Superintendentes da CNseg, tem como objetivo promover a coordenação entre as áreas para que, conjuntamente, produzam um melhor resultado. Os Diretores-Executivos das Federações associadas são convidados a participar, conforme interesse nos assuntos.



Comitê de Gestão de Serviços: integrado pelo presidente da CNseg, por gestor ou gestores da Superintendência Geral de Tecnologia da Informação e Negócios por ele designados, e por representantes de associadas, o Comitê tem como objetivo acompanhar os assuntos referentes aos produtos e serviços disponibilizados pela SUPEN - Superintendência Geral de Tecnologia da Informação e Negócios da CNseg às associadas e propor ações para maximizar os resultados.



Além dos referidos Comitês estratégicos, a CNseg conta também com o apoio dos seguintes fóruns:



Comitê de Estudos do Mercado (CEM): integrado por representantes da Confederação, das quatro Federações associadas, da Escola Nacional de Seguros e da PUC-Rio, coordenado tecnicamente pela Superintendência de Estudos e Projetos da Confederação, tem como objetivo debater o cenário econômico e político brasileiro e seus eventuais impactos no ambiente de negócios do setor de seguros, propor a realização de estudos e análises que auxiliem no alcance dos objetivos estratégicos da Confederação, ao disponibilizar estatísticas e informações às empresas associadas e ao público em geral.



Comitê de Educação em Seguros: responsável pelo desenvolvimento de políticas e iniciativas educacionais para os setores de Seguros, Previdência Complementar Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização.

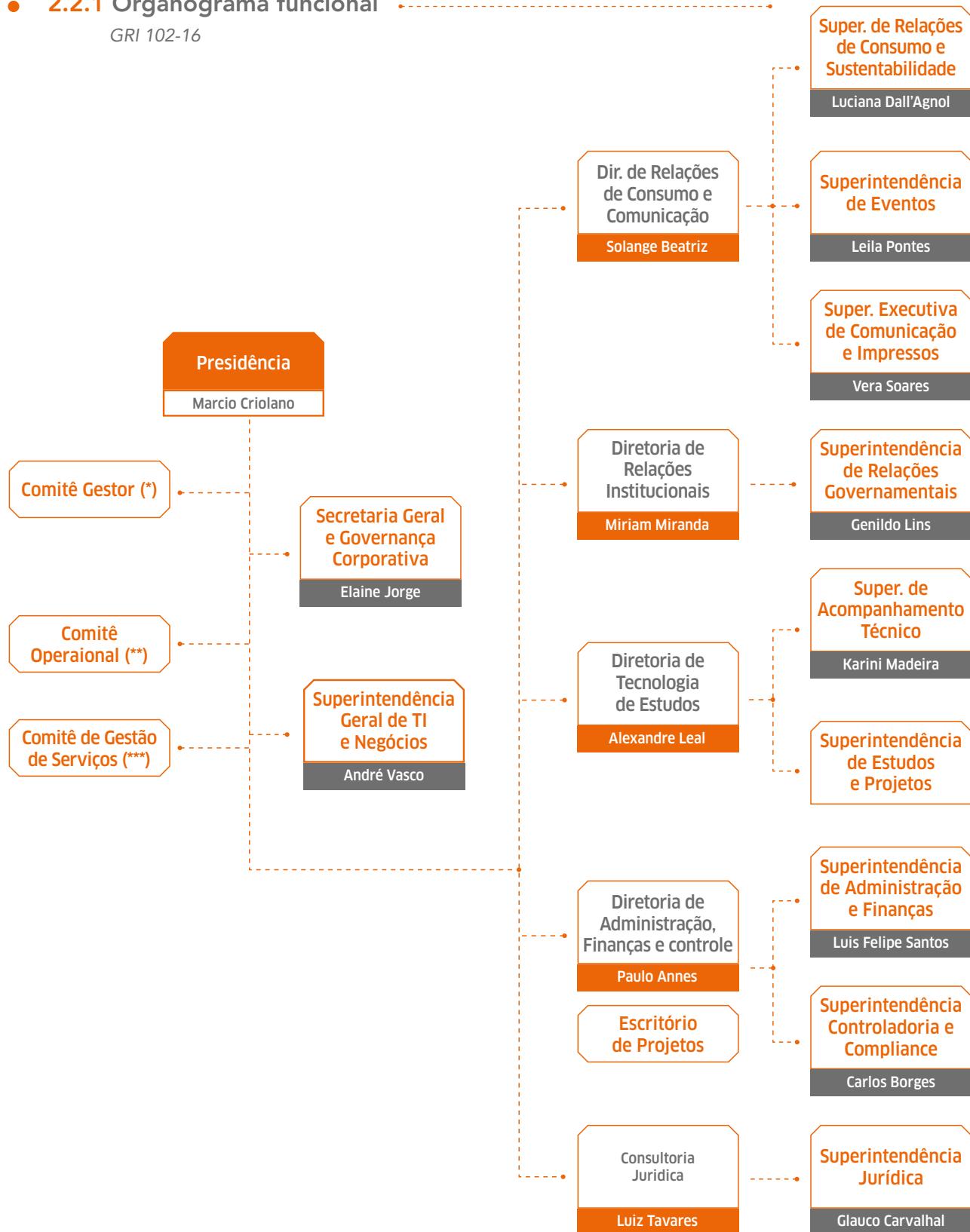


Comitê Interno de Relações Internacionais: criado em 2020, o Comitê visa compartilhar informações e colher subsídios das áreas para o posicionamento da CNseg nos fóruns e entidades internacionais nas quais tem representação. Coordenado pela Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade, é composto por colaboradores da CNseg e das Federações associadas.



2.2.1 Organograma funcional

GRI 102-16



1

2

3

4

5

6

7

8

19



● 2.2.2 Comissões Temáticas

GRI 102-32

De caráter consultivo, as **Comissões Temáticas** são importantes fóruns de discussão sobre as questões técnicas e regulatórias de interesse geral do mercado segurador. São formadas por profissionais indicados pelas Federações associadas e pela CNseg e se dispõem a debater práticas e ideias em busca de um mercado ágil, eficiente e eficaz. Cada Comissão está vinculada a uma Superintendência da CNseg e todas as deliberações e recomendações são supervisionadas pela Diretoria competente e estão condicionadas à aprovação do Conselho Diretor.

A competência, a composição, o funcionamento e as atribuições das 18 Comissões Temáticas da CNseg estão sistematizadas em Regimento Interno.

1

2

3

4

5

6

7

8

Comissão Atuarial	Comissão da Lei Geral de Proteção de Dados	Comissão de Administração e Finanças
Comissão de Assuntos Fiscais	Comissão de Assuntos Jurídicos	Comissão de Comunicação e Marketing
Comissão de Digitalização	Comissão de Gestão de Risco	Comissão de Governança e Compliance
Comissão de Integração ASG	Comissão de Inteligência de Mercado	Comissão de Investimentos
Comissão de Ouvidoria	Comissão de Processos e Tecnologia da Informação	Comissão de Recursos Humanos
Comissão de Relações de Consumo	Comissão de Resseguro	Comissão de Seguros Inclusivos

● 2.3 Destaques do ano

● 2.3.1 Principais atividades da CNseg em 2020



77 publicações para leitura *online*, entre informativos, guias, revistas e outros;



10 eventos presenciais realizados até março; e



7 mil proposições legislativas acompanhadas;



19 eventos online oferecidos para o público externo.



2.3.2 Atualização do Planejamento Estratégico 2019/2022

Considerando o ambiente político, econômico e social do País, o Conselho Diretor promoveu uma atualização do Planejamento Estratégico da CNseg em novembro de 2020. O documento é objeto da Carta de Ibirapuera, que alinha e justifica os temas prioritários, que orientam os planos de ação, programas e projetos desenvolvidos pela Confederação no triênio 2019-2022.

TEMAS ESTRATÉGICOS POR ORDEM DE PRIORIDADE				
1 Reforma tributária	8 Patrimônio de afetação	15 Novo modelo regulatório (CNSP/Susep/PREVIC)	22 Seguros inclusivos	1
2 SRO – Sistema de Registro Eletrônico	9 SFH – Seguro Habitacional	16 Regulação do agente de seguros	23 Sandbox	2
3 Capital e solvência	10 Proporcionalidade	17 Educação em Seguros	24 PREVSAÚDE (apoio CNseg)	3
4 Reforço da atuação institucional da CNseg	11 Canais de distribuição	18 Open Banking e Open Insurance	25 Aperfeiçoamento das Regras de Investimentos	4
5 Coibir o exercício irregular da atividade seguradora	12 Pautas do Judiciário (PIS/ COFINS, custo do processo, juros, correção, outros)	19 Normas de prevenção à lavagem de dinheiro	26 AIR – Análise de Impacto Regulatório	5
6 Resseguros	13 Conscientização da atividade de seguros no Judiciário	20 PL 29/2017 – Novo marco regulatório de seguros	27 Produtos para pequenas e microempresas (apoio CNseg)	6
7 LGDP – Lei Geral de Proteção de Dados	14 Mitigar a judicialização	21 Pilar de Capitalização para a Reforma da Previdência (apoio CNseg)	28 Novo modelo de seguro obrigatório de veículos (DPVAT) (FenSeg com apoio CNseg)	7



● 2.3.3 Efeitos da pandemia da Covid-19 nas operações

Em meados de março de 2020, todo o País precisou adotar as recomendações de isolamento social decorrentes dos primeiros registros de contaminação pelo coronavírus. Entre elas estavam as restrições para circulação de pessoas, que levaram muitas empresas a trabalhar para possibilitar que seus funcionários pudessem executar suas funções em casa durante o período.

A viabilização do teletrabalho se tornou uma realidade também para a CNseg, que conseguiu superar as adversidades e manter suas atividades em funcionamento desde então, especialmente com o auxílio da área de tecnologia, que tornou a realização das atividades à distância possível, além da disponibilização de equipamentos e de diversas plataformas de comunicação *online*.

As medidas de isolamento social levaram ao cancelamento e adiamento de eventos previstos para 2020, como o 9º Encontro de Resseguro, a Conferência Hemisférica da FIDES 2021 e o Prêmio de Inovação em Seguros. Isso abriu a possibilidade da realização de eventos *online*. Além disso, as Comissões Temáticas da CNseg passaram a se reunir de forma virtual, o que causou aumento significativo na frequência às reuniões, comparando com o mesmo período de 2019.

A CNseg também pensou na eventualidade do retorno às atividades presenciais, por isso, elaborou um Guia de Retorno, contendo dicas, orientações e protocolos a serem seguidos pelos funcionários para minimizar os riscos de contaminação. Também foi elaborado um Plano de Retorno, que adaptou as instalações para o retorno das atividades presenciais, incluindo divisórias entre os postos de trabalho, disponibilização de álcool gel 70° e álcool líquido 70° e outros materiais para cuidados de higienização pessoal, entre outros.

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

● 2.3.4. Agenda Internacional

A CNseg participa e interage com diversas organizações multilaterais, entre elas: associações de mercado, organismos de supervisão internacional e entidades temáticas do setor.



O Comitê Interno de Relações Internacionais, criado em 2020, visa compartilhar informações e colher subsídios das áreas para o posicionamento da CNseg nos fóruns e entidades internacionais nas quais tem representação.

Global Federation of Insurance Associations (GFIA)

Por meio do Grupo de Trabalho de Riscos Climáticos da Federação Global de Associações de Seguros (GFIA, sigla em inglês), a CNseg participou do processo de consulta pública do SIF/IAIS (Fórum de Reguladores para Questões Climáticas/Associação Internacional de Supervisores de Seguros Privados) sobre supervisão de riscos relacionados ao clima no setor de seguros.

O posicionamento encaminhado pelo setor de seguros brasileiro reconhece a relevância do trabalho conduzido pelo SIF/IAIS em fornecer orientações para supervisores de seguros sobre riscos climáticos; considera fundamental a cooperação entre os setores público e privado para transição bem-sucedida para uma economia sustentável; e concorda que a proporcionalidade e a flexibilidade são princípios a serem considerados para aplicação de novos aspectos regulatórios para o setor.

Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)

Já no âmbito da Federação Interamericana de Seguros (FIDES), a CNseg participou de uma consulta entre as associações dos países membros com objetivo de avaliar as principais preocupações de lideranças do setor com os impactos da Covid-19.

Entre os principais temores, destacaram-se: queda das vendas (79%), seguida pelo risco de não renovação dos contratos pelos clientes (70%) e pelo risco de falta de apoio dos resseguradores (39%). Na faixa intermediária da relação, figuram os riscos cibernéticos (43%), insegurança jurídica (46%) e fraude cometida pelos segurados (46%).

A pesquisa também constatou o surgimento de diversos projetos de leis nos países que vão contra os princípios fundamentais do seguro. Diante disso, a FIDES publicou uma carta alertando autoridades públicas sobre os impactos de medidas legislativas nas operações de seguros.

As reações dos mercados de seguro latino-americanos à pandemia do novo coronavírus foram discutidas na sétima edição do CNseg Webinars, que contou com a participação de lideranças do setor do Panamá, México, Peru, Colômbia, Chile e Brasil.

1

2

3

4

5

6

7

8



Durante as discussões ficou evidente que o seguro de automóvel foi um dos segmentos mais atingidos pela pandemia em toda a América Latina, devido às restrições de circulação, que também comprometeram a venda de carros. Questionados sobre a atuação dos órgãos reguladores durante a pandemia, os participantes afirmaram, de um modo geral, que foi positiva, flexibilizando os normativos e seguindo cronograma da agenda de regulação prevista.

1

Microinsurance Network (MiN)

Outro destaque foi a participação no projeto *Latin America Landscape of Inclusive Insurance*, conduzido pela Microinsurance Network (MIN) em parceria com a Organização Internacional do Trabalho (OIT).

A iniciativa tem objetivo de mapear o cenário dos Seguros Inclusivos em todo mundo e destacar principais produtos, suas características e seus impactos no contexto socioeconômicos dos países.

• 2.3.5 Programa Educação em Seguros

Em vigor desde 2016, o Programa Educação em Seguros faz parte da agenda estratégica da CNseg visando à disseminação da cultura do seguro no País e a divulgação de informações a respeito do setor e dos produtos e serviços oferecidos pelas seguradoras aos mais variados públicos. O programa, que integra a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), é

O relatório completo pode ser consultado através do link .



[https://microinsurancenetwork.org/
the-landscape-of-microinsurance](https://microinsurancenetwork.org/the-landscape-of-microinsurance)





composto por 21 iniciativas, como a publicação de livretos, guias e cartilhas sobre o tema; o Glossário do Seguro; parcerias com instituições de ensino e entidades de defesa do consumidor; a Rádio CNseg; o Canal CNseg no YouTube; ações nas mídias sociais; quizzes sobre seguros; e workshops para jornalistas e públicos variados.

Para saber mais sobre as iniciativas, acesse



<https://educacaoemseguro.cnseg.org.br>

Há que se destacar, ainda, a realização da Semana Nacional de Educação Financeira que, por conta da pandemia, ocorreu em novembro com a realização de webinars e com a produção de conteúdo sobre diversos temas relacionados à Educação em Seguros.

Dando continuidade às ações voltadas à Educação em Seguros em 2020, a CNseg proporcionou a manutenção do diálogo com as entidades de defesa do consumidor, com a realização do 8º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros. Outra ação voltada ao público consumidor foi o mapeamento da jornada do consumidor de seguros, realizada em parceria com a FenSeg, com o objetivo de identificar os pontos mais satisfatórios ao consumidor na jornada de compra e seus maiores pontos de dor em relação à contratação do seguro residencial, além de sugerir medidas para aprimoramento. A ação ocorreu em três fases: de pesquisa e diagnóstico; de grupos focais com consumidores e de workshop cocriativo.

1

2

3

4

5

6

7

8

2.3.6 Publicações

Foram editadas 77 publicações para leitura online ao longo de 2020.

Todas estão disponíveis em



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

O lançamento do Informativo Semanal CNseg em maio impulsionou o número de publicações, já que, ao todo, foram 33 edições lançadas no ano. Direcionado a representantes do mercado segurador, autoridades governamentais, entidades da sociedade civil e universidades, entre outros públicos de interesse, o informativo compila notícias relevantes para o setor de seguros e é enviado por e-mail. É possível solicitá-lo pelo comunica@cnseg.org.br.



● 2.3.7 CNseg na mídia

O portal da CNseg é o principal canal de comunicação da Confederação, com mais de 600 notícias publicadas e mais de 350 mil visitantes em 2020. Um destaque do portal foi o lançamento das páginas que reúnem todo o material produzido pelos diversos canais da CNseg sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e sobre a pandemia do coronavírus. Outra novidade foi o lançamento da página de artigos, agregando textos produzidos por profissionais do setor sobre temas de interesse.



600
notícias publicadas



350 mil
visitantes em 2020



206 programas
sobre assuntos de interesse do setor de seguros.

95 matérias
sobre assuntos de interesse da CNseg.

Atingindo
2.200 rádios em 1.226 municípios brasileiros.

O grande destaque da Rádio CNseg foi o lançamento do podcast SeguroCast, que é distribuído pelos principais agregadores de conteúdo. Esse formato possibilitou a realização da série de podcasts “Sete coisas que você precisa saber antes de contratar um seguro”, que foi veiculada durante a 7ª Semana Nacional de Educação Financeira, entre 23 e 29 de setembro.

A CNseg também está presente nas mídias sociais, com o Canal CNseg no YouTube, a página no Facebook, o perfil no Instagram e a página no LinkedIn. Essa presença é pautada pelo aprofundamento de temas já trabalhados pela Confederação em seus demais canais de comunicação, de forma a contribuir para disseminar a divulgação dos assuntos de interesse do setor segurador. Um destaque em 2020 foi o lançamento da página do Presidente da CNseg no LinkedIn.



- **2.3.8 Diversidade e inclusão**

Dando continuidade à agenda de promoção da diversidade e inclusão no setor de seguros, o Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão da CNseg concluiu em abril de 2020 o 1º Censo de Diversidade do Setor de Seguros, que contempla indicadores dos pilares de Gênero, Cor/Raça, LGBTQIA+, PCD, Idosos (60+) e outros. Esse trabalho tem como objetivo oferecer ao mercado os números consolidados do setor em diversidade e inclusão, a fim de mapear os públicos de diversidade prioritários e orientar a elaboração de políticas e ações concretas de inclusão.



25 DE SETEMBRO

- **2.3.9. Seguros Inclusivos**

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. O debate, iniciado em dezembro de 2020 e liderado pela CNseg e pelas Federações, teve o objetivo de aprimorar normativos sobre o tema a fim de fomentar o desenvolvimento desse mercado em âmbito nacional.

- **2.4 Eventos 2020**

- **2.4.1 Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros**

Realizado semanas antes do cancelamento de eventos presenciais, o 8º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros ocorreu em 4 e 5 de março de 2020, em Recife/PE, abrangendo as informações sobre as reclamações sobre seguros na região Nordeste. O objetivo do evento é disseminar a Educação em Seguros e contribuir para soluções rápidas e eficazes das demandas dos consumidores por meios não litigiosos. O evento reuniu 35 representantes de 19 Procons da região Nordeste, além de representantes de organizações varejistas e representantes das seguradoras.



1

2

3

4

5

6

7

8

27



No primeiro dia, as seguradoras apresentaram os principais fundamentos que regem os Seguros de Vida, de Acidentes Pessoais, Prestamista, de Roubo e Furto de Celular, de Garantia Estendida e de Automóveis, além de dar conhecimento das providências que vêm sendo adotadas para a solução das demandas e conflitos em cada uma dessas modalidades. No segundo, os representantes dos Procons regionais trataram dos temas vivenciados em seu cotidiano e que consideram importantes para a agenda de defesa do consumidor de seguros.

● 2.4.2 Eventos online

Em razão das medidas de distanciamento social tomadas a partir de março de 2020, o calendário de eventos da CNseg sofreu alterações. Com o cancelamento ou adiamento de eventos presenciais, muitos deles passaram para o formato *online*. Com isso, foram criados o Webinar CNseg, que tem como objetivo tratar e discutir temas estratégicos, e o Webtec CNseg, voltado a assuntos técnicos.

Ao todo, foram realizados 6 Webtec e 8 Webinar CNseg.

● Disponíveis no canal da CNseg no YouTube



<https://www.youtube.com/c/CanalCNseg>

Vale ressaltar a realização do Webtec 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. Outro destaque foi a realização do Webtec CNseg “O papel das empresas para a urgente superação do racismo na sociedade brasileira” no dia da Diversidade e Inclusão no Setor de Seguros, em 25 de setembro. Durante o Webinar os participantes relataram suas experiências pessoais e profissionais sobre o tema e discutiram assuntos relevantes



como a criminalização do racismo, os ganhos civilizatórios das ações afirmativas, políticas de diversidade e inclusão e a necessidade das empresas se engajarem na luta antirracista.





Webtec CNseg

Nome	Data
Análise de indicadores econômicos recentes e o setor de seguros	09/07
2020: O ano dos investimentos de impacto	22/07
Inflação, setor segurador, consumo e investimento	13/08
O papel das empresas para a urgente superação do racismo na sociedade brasileira	25/09
O novo marco regulatório de conduta e atendimento e o papel das ouvidorias de seguros	07/10
2020: Seguros e sinais de retomada econômica brasileira	19/11

1

2

3

4

5

6

7

8

Webinar CNseg

Nome	Data
Mercado segurador - questões tributárias em tempos de pandemia	22/04
Pandemia e o mercado de seguros no mundo	06/05
Produtos de seguros pós-Covid-19: adaptação ou revolução?	13/05
Os mercados regionais de seguro durante a Covid-19 – Parte 1	03/06
Os mercados regionais de seguro durante a Covid-19 – Parte 2	10/06
O desafio do trabalho remoto e os impactos na cultura organizacional das empresas e no âmbito da legislação trabalhista	26/08
As respostas à pandemia no mercado de seguros latino-americano	09/09
Inflação: Há algo com o que se preocupar?	22/10

29



SOBRE O RELATÓRIO



3

SOBRE O

Relatório

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

O Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros chega à sua sexta edição apresentando informações relacionadas à sustentabilidade do mercado brasileiro de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização, além de trazer detalhes sobre a atuação da CNseg ao longo de 2020, considerando os principais acontecimentos e iniciativas relacionadas à instituição e às quatro Federações que a compõem.

Elaborado pela CNseg, este Relatório segue as diretrizes internacionais da *Global Reporting Initiative* (GRI), na opção “Essencial” da *GRI Standards*, o que favorece a organização do conteúdo e a comparação dos indicadores do setor com os indicadores das empresas participantes.

Neste documento constam indicadores de desempenho ASG (Ambiental, Social e de Governança) registrados pelas empresas atuantes no mercado brasileiro de seguros referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. Os indicadores estão relacionados a compromissos internacionais com o desenvolvimento sustentável, como os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), a Força-Tarefa sobre as Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD, na sigla em inglês) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Como nem todas as empresas participaram de todos os indicadores, as porcentagens dos indicadores estão de acordo com o universo de empresas que efetivamente reportaram os dados. É possível encontrar em cada indicador o percentual que demonstra sua representatividade no mercado representado pela CNseg (FenSeg, FenaPrev e FenaCap, com exceção da FenaSaúde e do segmento de Saúde Suplementar).

Demais edições, informações adicionais e esclarecimentos sobre este **Relatório** e os **indicadores GRI** reportados podem ser obtidos nos seguintes canais:

- cnseg.org.br ou
- surec@cnseg.org.br

1

2

3

4

5

6

7

8



● 3.1 Seguradoras participantes

Ao todo **34 seguradoras** participaram deste Relatório. Juntas, elas correspondem a 85,7% do mercado representado pela CNseg (FenSeg, FenaPrev e FenaCap, com exceção da FenaSaúde e do segmento de Saúde Suplementar).¹

1	Alfa Seguros	18	MAG Seguros
2	Allianz Seguros	19	MAPFRE
3	Argo Seguros Brasil	20	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada
4	Austral Seguradora	21	NEWE Seguros
5	Bradesco Seguros	22	Porto Seguro
6	Brasilcap Capitalização	23	Prudential do Brasil
7	Brasilprev Seguros e Previdência	24	Sancor Seguros
8	BB Seguros	25	Seguradora Líder DPVAT
9	Caixa Seguradora	26	Seguros Sura
10	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência	27	Sompo Seguros
11	Chubb Seguros Brasil	28	SulAmérica
12	Fator Seguradora	29	Swiss Re Corporate Solutions Brasil
13	Generali Brasil Seguros	30	Tokio Marine Seguradora
14	Icatu Seguros	31	Too Seguros
15	HDI Seguros	32	Unimed Seguradora
16	Itaú Seguros	33	Zurich Seguros
17	Liberty Seguros	34	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência

1 85,7% do mercado representado pela FenSeg, FenaPrev e FenaCap.
55,9% do mercado representado pela FenaSaúde.



• 3.2 Perfil das participantes

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

A maioria das participantes deste Relatório têm origem nacional, com sede localizada em São Paulo e grande parte das filiais concentra-se na região Sudeste. As empresas estrangeiras têm origem em países como Argentina, Espanha, Estados Unidos, Japão e Suíça.

• Origem das organizações

Representatividade do indicador: 85,7%

• Localização da sede

Representatividade do indicador: 85,7%

• Distribuição geográfica

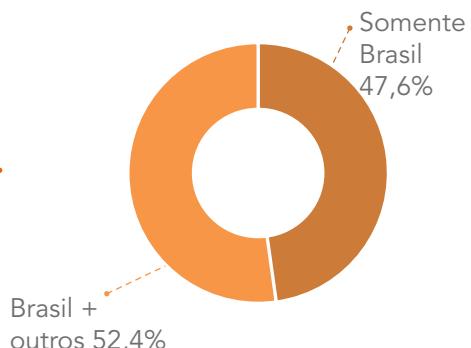
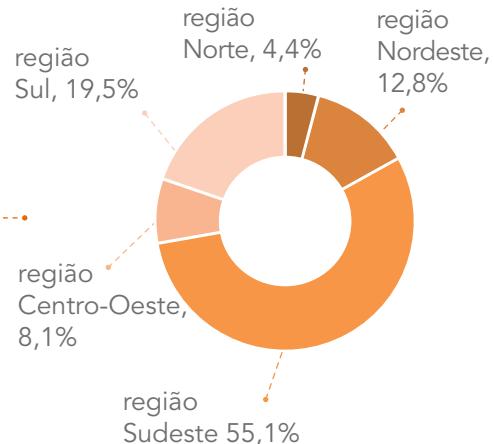
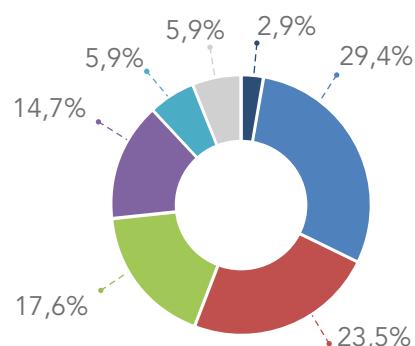
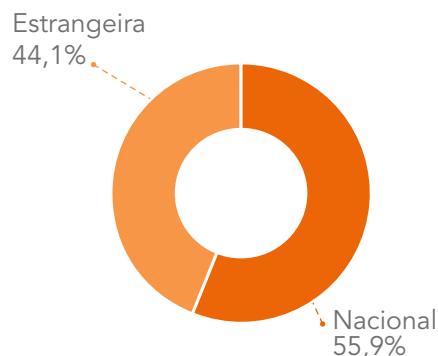
(total de filiais no País, por região)

Representatividade do indicador: 63,1%

• Países de atuação

Entre as participantes, há empresas que atuam em vários países, além do Brasil. Entre os citados estão África do Sul, Alemanha, Argentina, Austrália, China, Coreia do Sul, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos, Espanha, França, Holanda, Índia, Japão, Paraguai, Reino Unido, Suíça, Tailândia, Uruguai e muitos outros.

Representatividade do indicador: 63,1%



1

2

3

4

5

6

7

8



● 3.3 Matriz de materialidade

(GRI 102-15, 102-47)

A matriz de materialidade do mercado de seguros contempla os aspectos ASG mais relevantes para o setor, identificados a partir de um processo colaborativo com os principais públicos estratégicos. Ela foi elaborada em 2015 e revista em 2018 a partir de uma pesquisa online com questões focadas na relevância dos aspectos ASG e em sua aplicação prática pelo setor. Stakeholders externos, como profissionais do mercado de seguros, fornecedores, corretores, reguladores, clientes, entre outros, participaram da pesquisa, cujos resultados estão descritos a seguir:

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



→ O desenvolvimento de programas, canais e medidas de prevenção e o monitoramento de casos de corrupção e lavagem de dinheiro foram considerados muito relevantes por 95% dos consultados.

→ A transparência quanto às práticas das companhias relacionadas aos temas ASG é considerada muito relevante por quase todos os entrevistados, mesmo que as práticas ainda sejam vistas como incipientes ou intermediárias pela maioria.

Na consulta, também foi solicitado que fossem classificados por ordem de relevância alguns temas ASG com notas de 1 a 9, sendo 1 para o mais relevante e 9 para o menos relevante para o setor. Os resultados estão a seguir:

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

1

2

3

4

5

6

7

8



● 3.3.1 Como as questões ASG podem impactar os negócios e a sinistralidade

ASPECTOS RELEVANTES PARA AS FEDERAÇÕES (GRI 102-15)

Segmento	Aspecto	Impactos
Seguros Gerais	Questões ambientais	Podem impactar os sinistros pelo aumento de desastres naturais e mudanças nos padrões climáticos e pluviométricos.
	Violência urbana	Os altos índices de roubos e furtos nas metrópoles brasileiras geram um impacto nas carteiras de Seguros Gerais.
	Gestão de resíduos	No contexto da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a destinação adequada de resíduos de sinistros deve receber atenção.
Vida e Previdência	Questões demográficas	O aumento da longevidade da população demanda uma gestão de produtos de previdência complementar. A inclusão financeira e a promoção do acesso ao seguro para as camadas de renda mais baixa trazem oportunidades ao setor.
	Gestão de investimentos	A gestão de reservas é ponto de atenção, com a inclusão de aspectos Ambientais, Sociais e de Governança corporativa em metodologias e processos de investimento.
Saúde Suplementar	Gestão de resíduos	O monitoramento dos procedimentos de descarte de resíduos hospitalares pelos prestadores é importante para as empresas nesse segmento.
	Mudanças climáticas	A alteração dos padrões climáticos e pluviométricos pode influenciar na sinistralidade dos planos de saúde.
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.





• 3.3.2 Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)

A CNseg é uma instituição apoiadora e fundadora dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), lançados na Rio+20, em 2012. Com isso, a instituição se compromete publicamente a apoiar propósitos de sustentabilidade em seguros e a realizar ao menos uma atividade por ano para fomentar a adoção e implementação dos PSI, seja com pesquisas, treinamentos, eventos, tradução de materiais seja com outras atividades. A Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI) desenvolveu os PSI para orientar o setor de seguros global a integrar os aspectos ASG no processo de tomada de decisão e em toda a cadeia de valor, incluindo as relações com os stakeholders estratégicos.



Inclusão de questões Ambientais, Sociais e de Governança nas tomadas de decisão que sejam relevantes para a atividade em seguros.



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.



Atividade em parceria com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações na sociedade sobre questões Ambientais, Sociais e de Governança.



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

1

2

3

4

5

6

7

8



● 3.3.3 Força-Tarefa sobre as Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD)

A fim de reafirmar o compromisso do setor de seguros com os PSI, líderes da CNseg, Susep e da UNEP FI assinaram a “Declaração do Rio sobre a transparência do risco climático pelo setor de seguros brasileiro” em 2018, enfatizando o apoio do mercado aos objetivos do Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas e abrindo o diálogo sobre formas práticas e efetivas de atender às recomendações da Força-Tarefa sobre as Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima do *Financial Stability Board* (FSB).



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

Considerando os desafios enfrentados, a Força-Tarefa propõe divulgações financeiras voluntárias e consistentes a fim de garantir maior transparência na tomada de decisão de seguradoras, financiadores e investidores.

As recomendações estão estruturadas em quatro áreas que representam os principais elementos da operação das organizações:



- **Governança:** divulgar a governança da organização sobre riscos e oportunidades relacionados ao clima.
- **Estratégia:** divulgar os reais e potenciais impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima nos negócios, na estratégia e no planejamento financeiro da organização, considerando a materialidade de tal informação.
- **Gestão de riscos:** divulgar os processos utilizados pela organização para identificar, avaliar e gerenciar riscos climáticos.
- **Métricas e metas:** divulgar as métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerenciar riscos e oportunidades relevantes relacionados ao clima, considerando a materialidade de tal informação.



A TCFD prevê que a implementação das recomendações pode levar cerca de cinco anos e crê que organizações e investidores vão evoluir na compreensão sobre os riscos e oportunidades relacionados ao clima nesse tempo. Num horizonte de cinco anos, estima-se que as organizações cheguem à ampla compreensão sobre a concentração de ativos relacionados ao carbono no sistema financeiro e sobre a exposição do sistema financeiro aos riscos climáticos.



1

2

3

4

5

6

7

8

39



● 3.3.4 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS

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

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

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

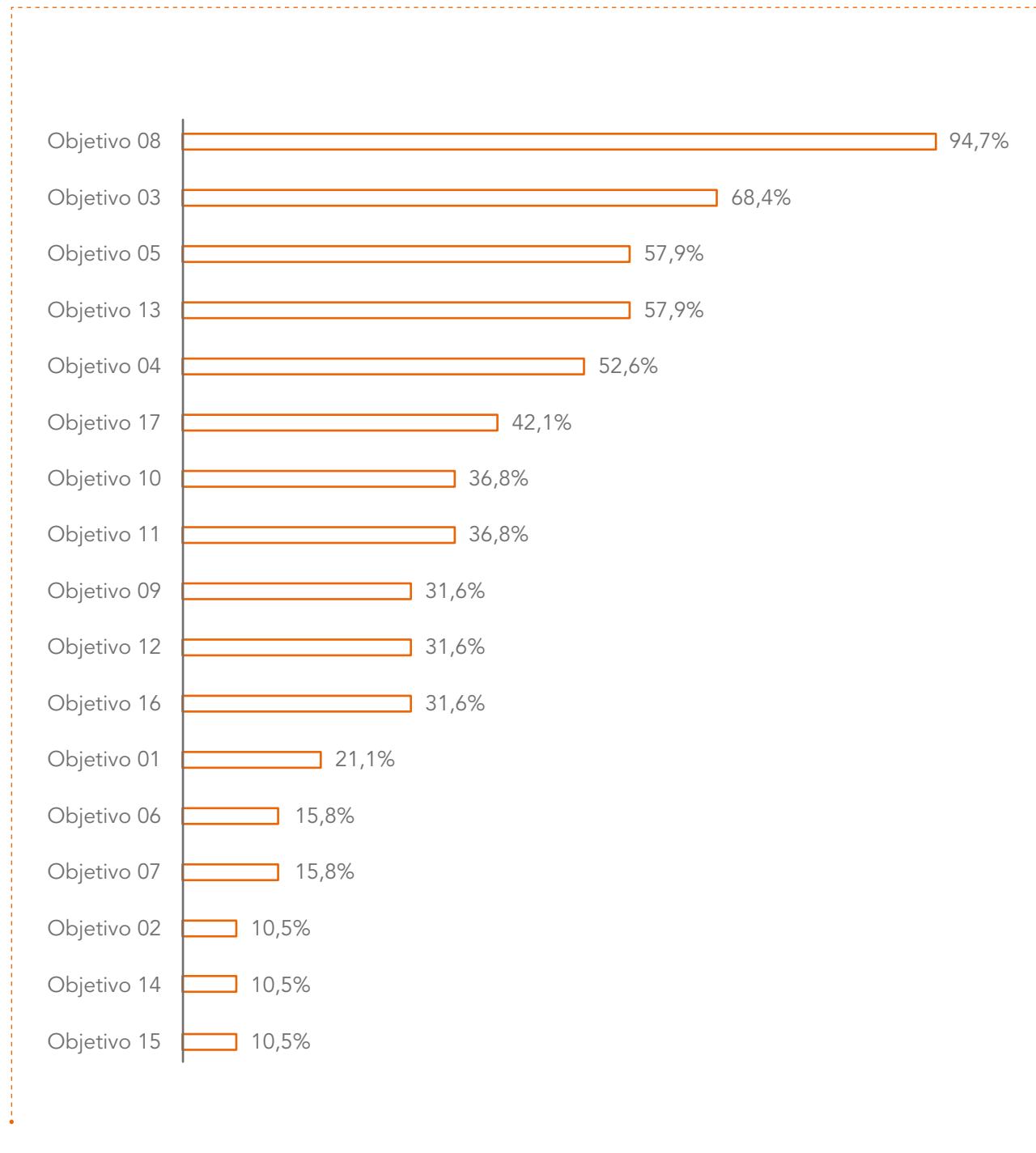


A partir das características do setor de seguros e de suas prioridades, os indicadores deste Relatório foram definidos tendo como base nos seguintes ODS:

- **Objetivo 05:** Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas;
- **Objetivo 06:** Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável de água e saneamento para todas e todos;
- **Objetivo 08:** Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos;
- **Objetivo 10:** Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;
- **Objetivo 12:** Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;
- **Objetivo 16:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todas e todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.



Ao todo, **60%** das seguradoras participantes dizem incluir os ODS em seus negócios. Sobre os temas de maior relevância para o mercado e aqueles que mais se relacionam com seus respectivos negócios, as companhias participantes indicaram a seguinte ordem de prioridade:



1

2

3

4

5

6

7

8



O SETOR DE SEGUROS





4

O SETOR DE

Seguros

(GRI 201-2, Setorial)

Líder em arrecadação de prêmios na América Latina, o setor de seguros brasileiro ocupa a 13^a posição no ranking mundial. Em 2020, o setor arrecadou um total de R\$ 500,9 bilhões (sem DPVAT), o que significa um crescimento de 3,0% com relação a 2019. A receita anual de prêmios do setor representa cerca de 6,7% do PIB, se considerada a participação da Saúde Suplementar, e 3,7% sem esse segmento.

A solvência do setor, representada pela soma do capital e das provisões técnicas, bateu recorde histórico de R\$ 1,456 trilhão. Para garantir os riscos que assume, o setor acumula ativos que equivalem a 23,5% da dívida pública brasileira, sendo um dos maiores investidores institucionais do País.

Foram pagos R\$ 320,5 bilhões em benefícios, indenizações, resgates, sorteios e despesas médicas e odontológicas em 2020, montante que serviu, entre outras coisas, para a reposição de perdas financeiras, a retomada de negócios e a estabilidade das famílias.

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

Seguros de Danos	R\$ 37,9 bilhões
Cobertura de Pessoas (Acumulação)	R\$ 80,4 bilhões
Cobertura de Pessoas (Planos de Risco)	R\$ 11,9 bilhões
Cobertura de Pessoas (Benefícios de Planos Tradicionais)	R\$ 4,0 bilhões
Saúde Suplementar	R\$ 167,2 bilhões
Capitalização	R\$ 19,1 bilhões
TOTAL: R\$ 320,5 bilhões	

1

2

3

4

5

6

7

8



O mercado é composto por 123 seguradoras, 969 operadoras de saúde suplementar, 13 entidades abertas de previdência complementar, 15 empresas de capitalização, 128 empresas de resseguro e 93,9 mil corretores de seguros, o que gera cerca de 177 mil empregos diretos e abrange 2,8 mil profissionais peritos, avaliadores de seguros e auditores atuariais.

1

2

3

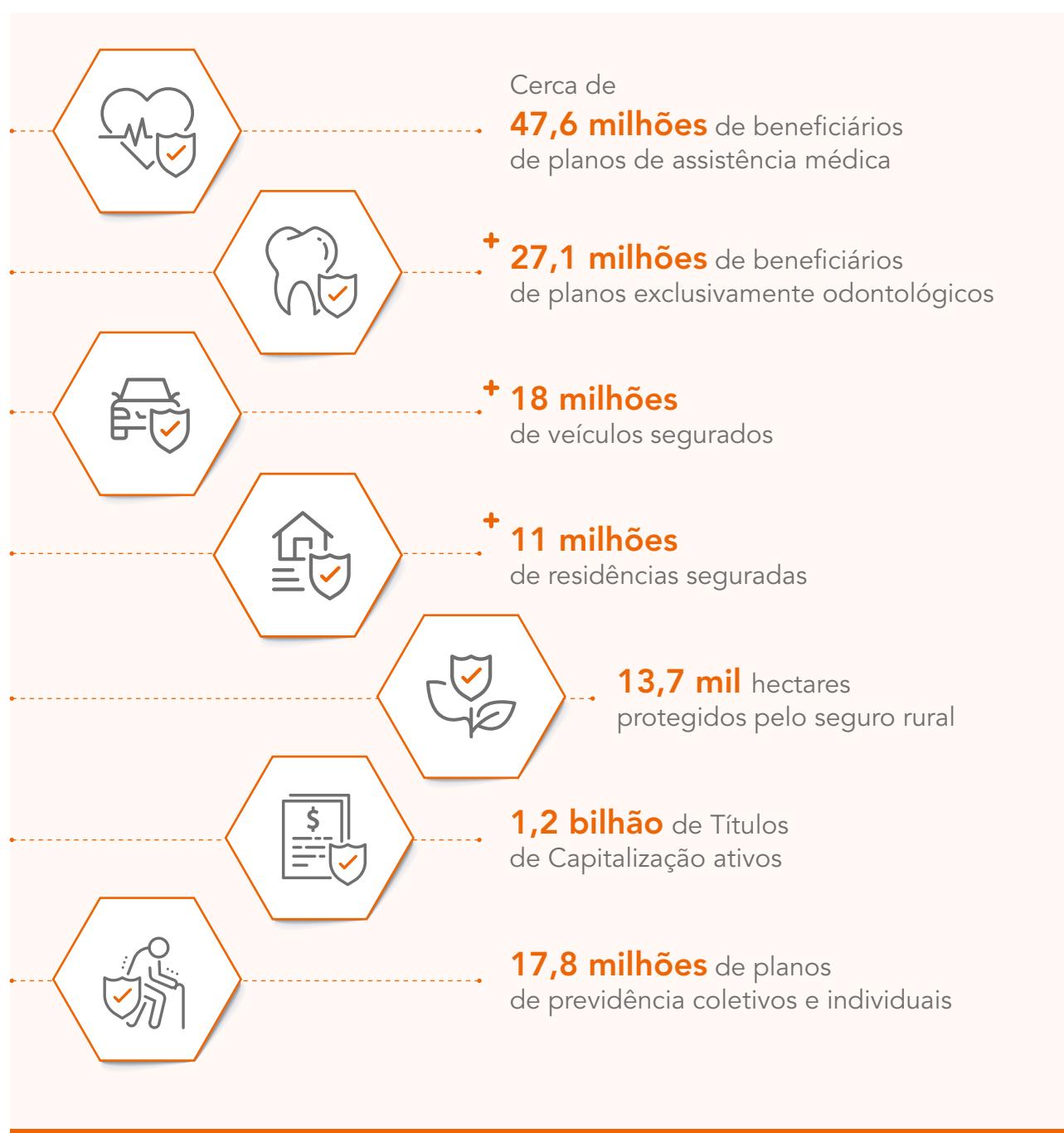
4

5

6

7

8





● 4.1 Responsabilidade social em tempos de pandemia

Os bons resultados num ano atípico refletem a solidez de um setor que tem como seus principais pilares a prevenção e a proteção. Em 2020, a resiliência e a solidez financeira foram essenciais na contribuição para a proteção de rendas, vida, saúde e patrimônios ameaçados pela queda do rendimento médio do trabalho e pela alta taxa de desemprego. Assim, pode-se dizer que o setor de seguros foi uma força de estabilização ao repor financeiramente perdas seguradas, além de implementar planos de continuidade de negócios.

Mesmo com as medidas de isolamento social decretadas, a prestação de serviços das seguradoras não parou, garantindo que os consumidores não ficassem desassistidos. Isso ocorreu porque o setor utiliza as tecnologias mais usuais do mercado, que viabilizaram não só o trabalho remoto, como também a continuidade do atendimento 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.

No que diz respeito à pandemia, o setor mobilizou apenas no primeiro mês de pandemia (março a abril de 2020) mais de R\$ 35 milhões em ações voltadas a seu enfrentamento. Algumas dessas ações tiveram resposta imediata, como é o caso de doações em dinheiro para iniciativas voltadas à saúde pública, doações de alimentos e materiais de higiene pessoal a lares de terceira idade e oferta de seguro gratuito para automóveis cedidos à Cruz Vermelha.

O setor também mobilizou ações de apoio ao empreendedorismo social, ações informativas para o público externo, ações de engajamento dos colaboradores para atuação social, de apoio aos colaboradores (home office, campanha de vacinação contra a gripe etc.) e adesão ao Manifesto Não Demita (www.naodemita.com) ou estabelecimento de políticas internas de retenção no período de duração da pandemia.

1

2

3

4

5

6

7

8

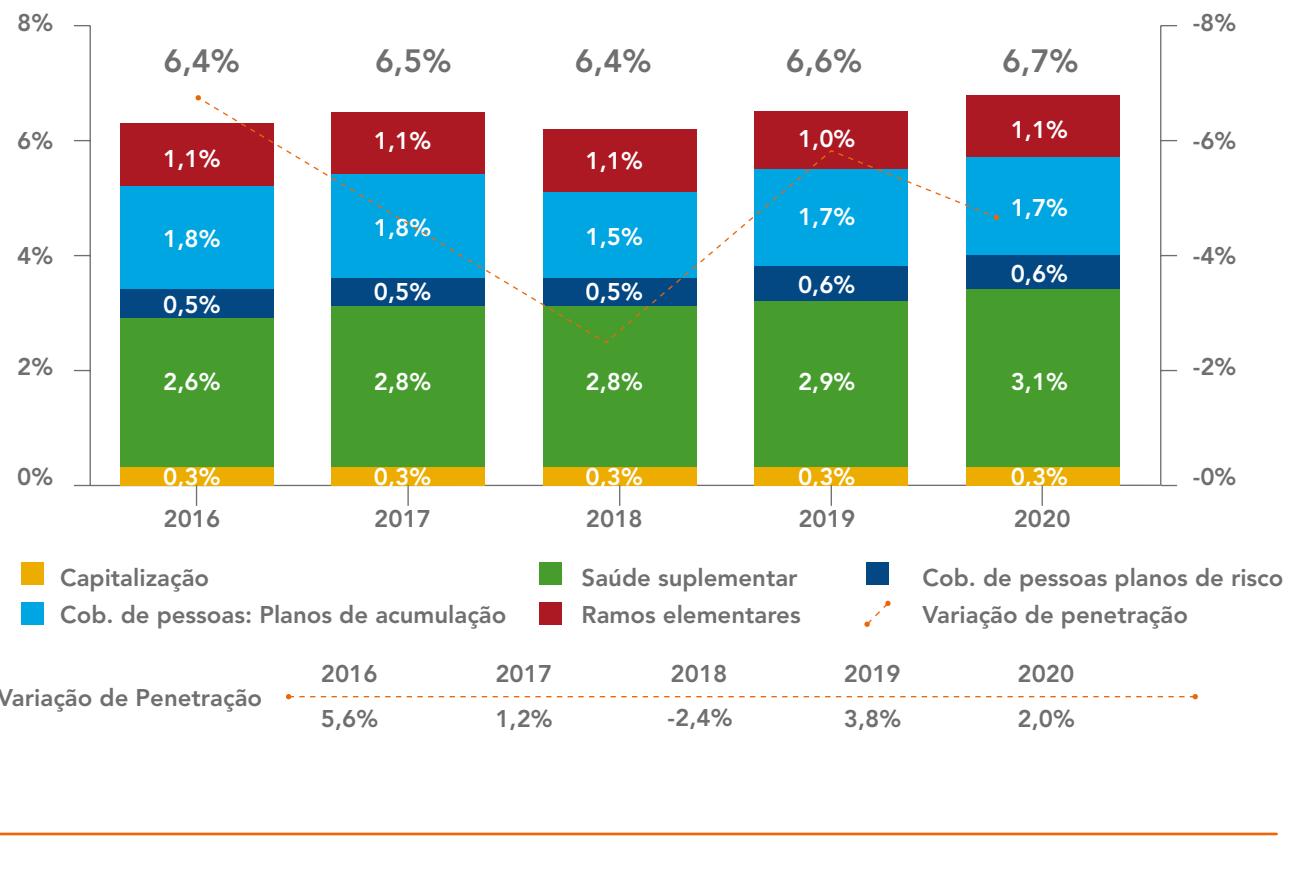


● 4.2 Principais números

Penetração da arrecadação no PIB nominal - histórico anual

Em porcentagem % de variação

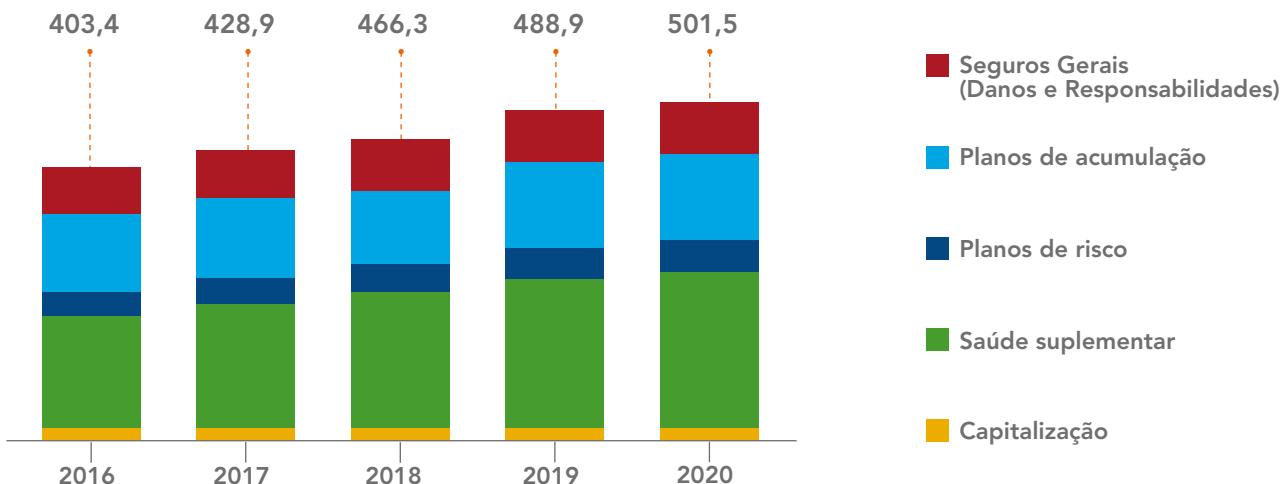
Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)



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

Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)

	2016	2017	2018	2019	2020
Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)	69,6	70,8	74,8	76,0	78,7
Planos de acumulação	114,7	117,7	108,3	126,4	124,7
Planos de risco	34,0	37,9	41,5	46,0	47,7
Saúde Suplementar	164,1	181,7	220,7	216,6	227,5
Capitalização	21,1	20,8	21,0	23,9	22,9
Total	403,4	428,9	466,3	488,9	501,5



Arrecadação total

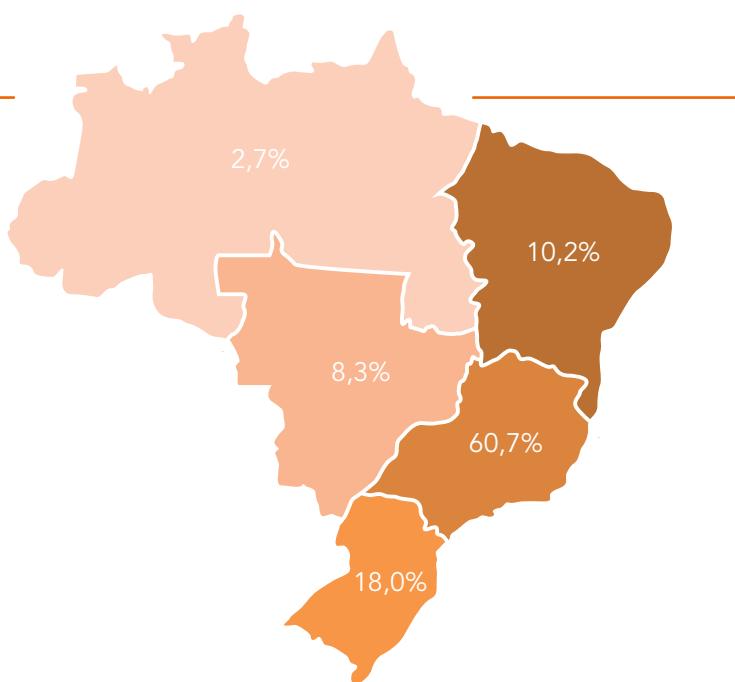
Arrecadação total (variação %)

	2016	2017	2018	2019	2020
Variação nominal (%) em relação ao ano anterior	10,5%	6,2%	3,7%	9,9%	2,5%
Inflação (%) IPCA	6,3%	2,9%	3,7%	4,3%	4,5%
Variação real (%) em relação ao ano anterior	1,6%	2,7%	0,1%	5,4%	-1,9%

Distribuição geográfica da arrecadação em 2020

(sem Saúde Suplementar)

 Sudeste	60,7%
 Sul	18,0%
 Nordeste	10,2%
 Centro-Oeste	8,3%
 Norte	2,7%



Fonte: SES (Susep)

1

2

3

4

5

6

7

8

47



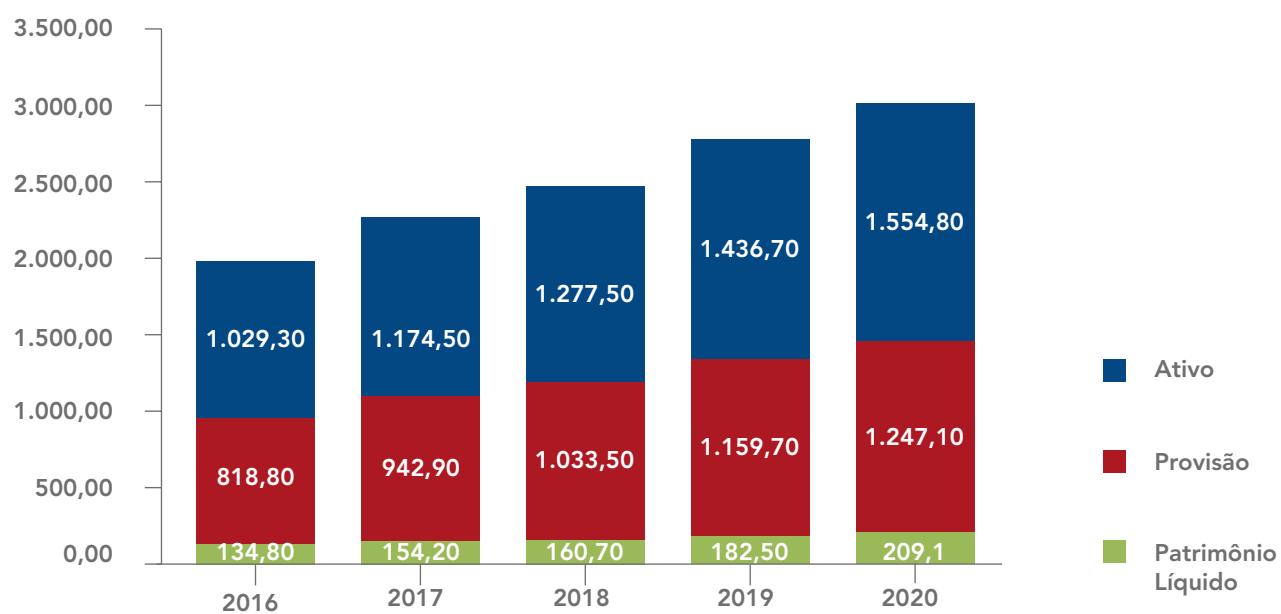
Tributação paga pelo setor

Tributação paga pelo setor (em R\$ bilhões e % de variação – valores nominais)

	2016	2017	2018	2019	2020
Despesa em tributo	4,4	4,3	4,7	4,9	5,1
Contribuição social	5,3	5,3	5,6	4,5	4,7
Imposto de renda	6,7	6,7	7,0	7,5	8,2
Total	16,4	16,4	17,3	16,8	17,9
Variação em relação ao ano anterior	8,5	- 0,4	5,6	- 2,7	6,7%

Fonte: Suesp (CNseg)

Outros indicadores (em R\$ bilhões e % de variação – valores nominais)

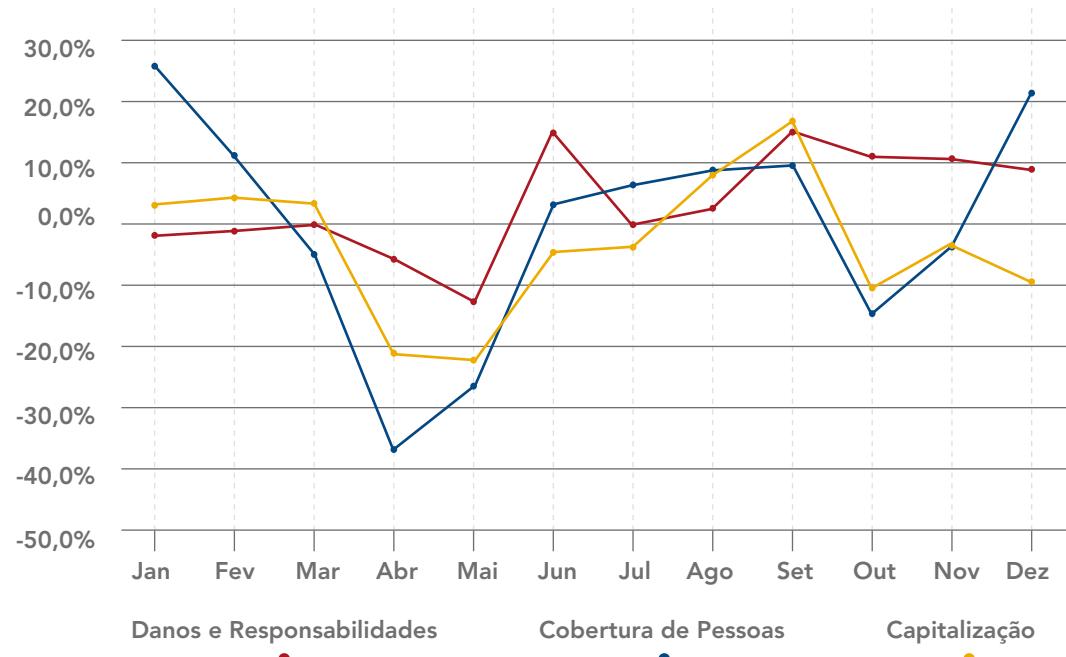


Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)



Arrecadação do setor segurador (sem Saúde Suplementar) em 2020, por segmento

Variação 2019 x 2018 (%)



Fonte: SES (Susep)

4.3 Desempenho por segmento

Variação por segmento, em %

Segmento	2019 (em R\$ bilhões)	2020 (em R\$ bilhões)	Variação %
Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)	76,0	78,7	3,6%
Coberturas de Pessoas: Planos de Acumulação	126,4	124,7	-1,3%
Coberturas de Pessoas: Planos de Risco	46,0	47,7	3,7%
Saúde Suplementar	216,6	227,5	5,0%
Capitalização	23,9	22,9	-4,1%

Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)

1

2

3

4

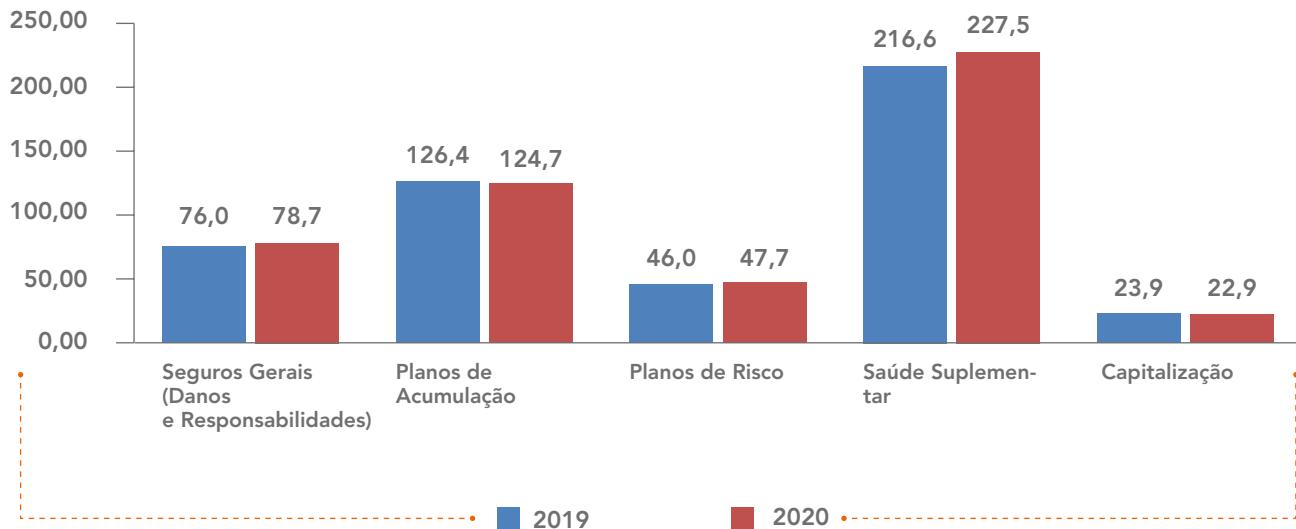
5

6

7

8

49



● 4.3.1 Seguros Gerais

O segmento de Seguros Gerais é composto por 13 grupos que compreendem 88 ramos, conforme a classificação da Susep. Esses grupos são: Automóvel, Patrimonial, DPVAT, Habitacional, Transporte, Riscos financeiros, Crédito, Responsabilidades, Riscos especiais, Rural, Marítimos, Aeronáuticos e Cascos. A arrecadação dos seguros de Danos e Responsabilidades em 2020 foi de R\$ 78,7 bilhões, o que representa um aumento de 3,6% em comparação com 2019.



Embora com retração de 2,1% entre um ano e outro, o seguro de Automóvel se manteve como a maior carteira de arrecadação do segmento, sendo responsável por 44,8% da receita. Também tiveram participação expressiva os ramos Patrimonial (18,6%), Rural (8,7%) e Crédito e Garantia (6,8%). A queda expressiva na arrecadação do seguro DPVAT, de -84,4%, se deu por conta da redução do prêmio do seguro em todas as categorias de veículos automotores.

	2019	2020	Variação %
Automóvel	47,4%	44,8%	-2,1%
Patrimonial	17,5%	18,6%	10,2%



Rural	7,0%	8,7%	29,5%
Crédito e Garantia	5,9%	6,8%	17,8%
Habitacional	5,5%	5,7%	7,9%
Transportes	4,4%	4,3%	-0,4%
Garantia Estendida	4,3%	3,9%	-6,3%
Responsabilidade Civil	2,8%	3,3%	22,8%
DPVAT	2,8%	0,4%	-84,4%
Marítimos e Aeronáuticos	1,1%	1,5%	44,0%
Outros	1,3%	2,0%	53,0%

A agenda estratégica da CNseg também inclui entre seus temas de interesse o seguro Habitacional e, em 2020, deu continuidade aos trabalhos que têm como objetivo apoiar as iniciativas que mitiguem os riscos econômico-financeiro e institucional decorrentes das ações afetas ao Seguro Habitacional (SH)/Sistema Financeiro da Habitação (SFH), com foco na participação da Administradora do Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS) da Caixa Econômica Federal.

A pandemia da Covid-19 deixou algumas consequências, como o fato de muitos inquilinos tiveram que deixar suas casas, o que ocasionou um aumento nas indenizações do seguro-fiança. De acordo com a FenSeg, entre 2019 e 2020, houve um aumento de 106% no volume de indenizações no período. Outro fator a se destacar foi o aumento do número de pessoas em teletrabalho, por conta das medidas de isolamento social. Com esse aumento, cresceu a busca por seguro residencial em 2020, já que as pessoas passaram a ficar mais tempo em casa e a se preocupar com a proteção de seus bens.

A expansão do regime de teletrabalho contribuiu também para um aumento de 394% no número de ataques cibernéticos entre janeiro e novembro de 2020, em comparação com 2019, de acordo com a empresa Apura Cybersecurity. Isso se reflete num aumento de 1.950% nos sinistros de seguros cibernéticos no mesmo período, de acordo com dados da Susep. As empresas de seguros têm acompanhado esse crescimento no número de

1

2

3

4

5

6

7

8



ataques cibernéticos, ampliando seu portfólio de produtos para atender a essa demanda. Além dos ataques cibernéticos, o aumento na oferta de produtos também está relacionado à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que amplia a responsabilidade das empresas para criar políticas de proteção de dados.

Por fim, destaca-se que, em 2020, 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.

● 4.3.2 Coberturas de Seguros de Pessoas e de Previdência

1

2

3

4

5

6

7

8

O ano de 2020 foi particularmente desafiador para o País, por conta da pandemia do novo coronavírus, refletindo no desempenho dos segmentos compreendidos pelos seguros de pessoas e planos de caráter previdenciário. Foi registrada queda de 1,3% na arrecadação dos planos de acumulação no ano e um aumento de 3,7% em prêmios dos planos de risco. A arrecadação nesses tipos de planos foi de R\$ 124,7 bilhões e R\$ 47,7 bilhões, respectivamente.



Os seguros de Pessoas e os planos de caráter previdenciário desempenham um importante papel, pois ajudam a enfrentar as dificuldades financeiras enfrentadas pelos segurados/participantes e/ou respectivos beneficiários, em casos de morte, invalidez, acidente, perda de renda, doença grave, aposentadoria etc.

Os planos de acumulação contemplam a Família PGBL, Família VGBL e Planos Tradicionais, os quais possibilitam a obtenção de renda complementar, a partir de uma data escolhida pelo participante/segurado. Eles representam 72,3% da arrecadação do segmento. A Família VGBL é a responsável pela maior parte com 91,1% e a Família PGBL representa 8,9% da arrecadação.

Os planos de risco representam 27,7% da arrecadação do segmento. Os planos coletivos, oferecidos por empresas a seus colaboradores, ou por sindicatos e associações de classes para adesão de seus associados, correspondem a 74,3% da arrecadação, enquanto os planos individuais, contratados por pessoas físicas, representam 25,7%.



Em 2020, foram pagos R\$ 11,9 bilhões de benefícios, decorrentes de sinistros nos ramos seguros de vida, prestamista, acidentes pessoais, seguro funeral, diária de incapacidade temporária, diária por internação hospitalar, seguro viagem (cobertura de morte e DMHO) e as coberturas previdenciárias de risco (morte e invalidez).

As pandemias estão previstas como cláusulas excludentes de direito de indenização pelas seguradoras. Porém, diante crise sanitária causada pela Covid-19, parte do setor mobilizou-se de forma proativa para cumprir sua missão de proteção dos clientes e de suas famílias. Apenas no período de abril de 2020 a junho 2021 o valor pago referente aos sinistros decorrentes de Covid-19 foi de R\$ 3,1 bilhões.

● 4.3.3 Saúde Suplementar

As operadoras de planos de saúde operam produtos e serviços com a finalidade de garantir a assistência à saúde, dando ao consumidor a liberdade de escolha de profissionais ou serviços voltados à assistência médica, hospitalar e odontológica. A estrutura do setor é composta por operadoras das modalidades medicinas de grupo, por seguradoras especializadas em saúde, cooperativas médicas, filantropias, autogestões, odontologias de grupo, cooperativas odontológicas e administradoras de benefício.

Em 2020, a Saúde Suplementar encarou o grande desafio de ser um setor essencial no enfrentamento à pandemia do novo coronavírus, que levou a sociedade a refletir sobre o funcionamento, as necessidades e as fragilidades da saúde no Brasil e no mundo. Por razões como essa, a estratégia do segmento no ano focou primordialmente nos esforços para conter a pandemia que, só em 2020, atingiu cerca de 8 milhões de brasileiros.

Mesmo num ano com aumento de desemprego e perda de renda por parte de muitos brasileiros, o setor viu um aumento de 5,0% em sua arrecadação na comparação com 2019. Em 2020, a arrecadação foi de R\$ 227,5 bilhões, e os planos médico-hospitalares representaram 97,2% desse total. Um dos fatores que pode ter contribuído para isso foi o aumento no número de beneficiários, já que entre março de 2020 e março de 2021, o sistema de Saúde Suplementar ganhou 2,2 milhões de novos usuários (planos médico-hospitalares e exclusivamente odontológicos), chegando à marca de 75,4 milhões de beneficiários no País.



1

2

3

4

5

6

7

8



As medidas de isolamento social que entraram em vigor em março de 2020 abriram caminho para mudanças na forma de atendimento à saúde, como é o caso da telessaúde, que foi autorizada como alternativa a fim de reduzir os riscos de contaminação e de frear a circulação de pessoas em hospitais. Esse tipo de atendimento foi autorizado para profissionais como médicos, dentistas, psicólogos, e outras especialidades.

As associadas da FenaSaúde estimam que foram realizados mais de 1,6 milhão de atendimentos à distância em 2020. Se incluirmos o primeiro semestre de 2021, esse número já passa de 3 milhões de teleconsultas. Em 80% deles, o paciente teve seu caso resolvido de forma remota. No total de atendimentos, 60% foram encaminhados para urgências e 40% para casos eletivos. A modalidade está autorizada a operar no Brasil enquanto durar o estado de emergência, mas a Federação trabalha por sua regulamentação, pois crê na ampliação do acesso à saúde e na solução para a concentração desigual de profissionais de saúde no Brasil.

1

2

3

4

5

6

7

8

Um dos grandes desafios enfrentados pela Saúde Suplementar, desde que o primeiro caso da doença foi detectado no País, tem sido a disseminação de notícias falsas, que dificultam o combate à doença e prejudicam pacientes. Para combater a desinformação, a FenaSaúde lançou a campanha “Mitos e Verdades”, voltada a esclarecer e desmistificar falácia que envolvem o funcionamento da saúde suplementar, a atuação de planos e seguros de saúde e os direitos e deveres dos beneficiários. As peças veiculadas incluem temas como a imprecisão dos testes rápidos para detecção da Covid, a prática da telemedicina e a importância da complementariedade da atuação entre SUS e saúde suplementar em tempos de pandemia.

Neste período de emergência sanitária, o sistema de saúde sofre com a sobrecarga de ocupações nos leitos de UTI e de enfermaria, uma vez que os atendimentos que não envolvem a pandemia continuam com demanda alta. Isso leva o setor a repensar o sistema e buscar soluções como a maior integração entre a rede privada e o Sistema Único de Saúde (SUS), a fim de ampliar o acesso, melhorar o atendimento ao paciente e tentar conter a escalada de custos. Essa remodelação deve considerar fatores como a Atenção Primária à Saúde (APS), o uso da tecnologia e a adoção de novos modelos de remuneração de prestadores.

● 4.3.4 Capitalização

O segmento de Capitalização cada vez mais se consolida como uma plataforma de negócios, sendo capaz de oferecer soluções para diferentes perfis de consumidores, gra-



ças às seis modalidades disponíveis no mercado: Tradicional, Popular, Incentivo, Compra Programada, Instrumento de Garantia e Filantropia Premiável.

A Capitalização tem um propósito maior: contribuir para que o brasileiro mude sua filosofia de consumo imediatista e perceba a importância de acumular uma reserva financeira para alcançar um objetivo de médio/longo prazo.

Afetado pela crise causada pela pandemia da Covid-19, o segmento de Capitalização teve arrecadação de R\$ 22,9 bilhões em 2020, registrando uma queda de 4,1% com relação a 2019. Por ser um segmento bastante influenciado pelos níveis de emprego e renda no País, essa queda, entre outros fatores, se deve aos altos níveis de desemprego no Brasil, que teve uma taxa média recorde de 13,5% no ano, de acordo com o IBGE.

Em 2020, foram injetados na economia recursos de R\$ 1 bilhão em prêmios de sorteio e R\$ 18,1 bilhões em resgates, o que contribuiu para atenuar os efeitos da pandemia. As reservas técnicas somaram R\$ 32,4 bilhões, um aumento de 5,4% com relação a 2019.

Outro ponto a destacar é que, mesmo com a suspensão pelo período de três meses das extrações da Loteria Federal, que é referência para as premiações, a FenaCap assumiu a realização de sorteios substitutos, a fim de garantir que essas operações ocorressem sem interrupções.

Uma característica comportamental proveniente de uma crise sanitária como a que estamos vivendo é a maior sensibilização da sociedade por causas sociais, uma vez que muitas pessoas têm sofrido com o desemprego e a perda de renda. A modalidade Filantropia Premiável apoia causas sociais, uma vez que permite aos consumidores ceder o direito de resgate do valor pago a entidades filantrópicas. Em 2020, os repasses para essas instituições somaram R\$ 814,3 milhões.

Mantendo seu propósito de promover a visibilidade e credibilidade dos produtos de Capitalização e disseminar o conhecimento sobre o assunto, a FenaCap atualizou, em 2020, o livreto “A Capitalização na agenda social e econômica brasileira”, que esclarece dúvidas comuns sobre o segmento e apresenta benefícios socioeconômicos relacionados aos Títulos de Capitalização. O livreto está disponível no site da FenaCap.



1

2

3

4

5

6

7

8



SUSTENTABILIDADE EM **SEGUROS**





5

SUSTENTABILIDADE EM

Seguros

(GRI 201-2, Setorial)

O setor de seguros brasileiro vem incorporando gradativamente questões relacionadas ao desenvolvimento sustentável nas suas tomadas de decisão e em sua cultura organizacional.

Durante essa jornada, quatro grandes compromissos setoriais merecem destaque, pois evidenciam o protagonismo do setor de seguros em liderar discussões sobre o tema.

O primeiro deles em 2009, com o **Protocolo Verde**, ou Protocolo de Intenções, o setor estabeleceu diretrizes embrionárias para fomento de políticas socioambientais. O segundo: a adesão aos **Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)**, em 2012, que formalizou uma coalizão internacional de empresas de seguros comprometidas com o desenvolvimento sustentável. O terceiro: a assinatura do **Manifesto Paris pela Ação**, documento no qual diversas empresas de seguros e a CNseg endossaram os compromissos assumidos pelos governos no Acordo de Paris para redução das emissões de car-



 **CNseg**
sustentabilidade
em seguros

1

2

3

4

5

6

7

8



bono. E por fim: a **Declaração do Rio sobre Transparência dos Riscos Climáticos**, que expressa a intenção do mercado segurador brasileiro de abrir um debate sobre o impacto das mudanças climáticas e os riscos potenciais para a estabilidade do sistema financeiro.

A discussão sobre uma Política de Responsabilidade Socioambiental para o setor de seguros e sobre normativos voltados para o aprimoramento da gestão de riscos ASG (Ambiental, Social e Governança) faz parte do plano de regulação da autarquia ainda para 2021. A expectativa é que as empresas passem a incorporar essas dimensões no planejamento estratégico de longo prazo. No âmbito regulatório, observa-se uma tendência internacional por parte de reguladores do sistema financeiro, a revisão de normativos que considerem os aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) nas operações.

As metas que permeiam a agenda para o desenvolvimento sustentável são bastante desafiadoras, pois impõe à sociedade mudanças de hábitos e de costumes, e aos governos e empresas, a reestruturação de políticas de governança e de modelos de negócios.

● 5.1 Comissão de Integração ASG

A Comissão de Integração ASG (CIASG), que antes se chamava Comissão de Sustentabilidade e Inovação, foi criada em 2012 após a realização da Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável (Rio+20) e o lançamento dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI). Entre suas atribuições está a promoção da integração das questões ambientais, sociais e de governança nas operações do setor de seguros e sua cadeia de valor a partir da geração de conhecimento e estabelecimento de compromissos setoriais. A CIASG também atua na divulgação dos PSI, mediante a realização de eventos, e é responsável pela publicação deste Relatório.

Dando sequência ao cumprimento de seus objetivos em 2020, a CIASG se reuniu com a Superintendência de Seguros Privados para debater a Agenda Regulatória de Sustentabilidade. Na ocasião, o órgão teve a oportunidade de apresentar seus projetos e estratégia sobre o tema.

Com vistas a debater a relevância de questões ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) nas decisões de investimentos das empresas e como o setor de seguros deve contribuir para fomentar a agenda de desenvolvimento sustentável no País, foi realizado o Webinar CNseg “2020: o ano do investimento de impacto”. O “investimento de impacto” é aquele destinado a um negócio que se propõe a resolver um problema social ou ambiental, sendo uma alternativa sofisticada de atração de parte do capital privado.



Outra ação da Comissão em 2020 que merece destaque foi a atuação para elaboração do posicionamento setorial sobre a supervisão de riscos relacionados ao clima no setor, diante da abertura da consulta pública pelo SIF/IAIS (Fórum de Reguladores para Questões Climáticas/Associação Internacional de Supervisores de Seguros Privados) sobre o tema.

A CIASG é composta por representantes das empresas associadas das quatro Federações, indicados pelas Diretorias das empresas.

NOME	EMPRESA	CARGO
Presidente		
Maria de Fátima Mendes de Lima	Mapfre Seguros Gerais S/A	Diretora de Sustentabilidade
Efetivo de Comissão		
Alice Margini Scartezini	Caixa Seguradora S/A	Coordenadora
Bernardo Graciolli Moreira Barroso	Mapfre Previdência S/A	Analista Sr. de Sustentabilidade
Danilo Gurdos	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais	Consultor
Eugenio Liberatori Velasques	Bradesco Vida e Previdência S/A	Prestador de Serviço
Fernando Correa Teófilo	Brasilseg Companhia de Seguros	Superintendente Executivo de Governança, Estratégia, Inteligência de Mercado e Sustentabilidade
Flávia de Jesus Ferreira de Miranda	Bradesco Saúde S/A	Coordenadora
Gerson Henrique Duarte	American Life Companhia de Seguros	Gerente de Compliance e Controles Internos
Ivan Kosmack Ribeiro	Brasilprev Seguros e Previdência S/A	Gerente de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade
Ivani Benazzi de Andrade	Bradesco Seguros S/A	Gerente de Departamento Relações Institucionais e Sustentabilidade

1

2

3

4

5

6

7

8



1	Jean Pauline Espinosa Martins	Prudential do Brasil Seguros de Vida S/A	Analista de Sustentabilidade
2	João Luiz Cunha dos Santos	Tokio Marine Seguradora S/A	Gerente Jurídico Corporativo
3	José Henrique Gil Cairo	Seguros Sura S/A	Diretor de Capacidades
4	Laerte da Costa Vieira	STARR International Brasil Seguradora S.A.	Diretor de Fiscalização, Riscos, Controle e Conformidade
5	Laís Neri	Allianz Seguros S/A	
6	Luis Fabiano dos Santos	Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S/A	Diretor de Operações
7	Luiza Fernandes Maia	Liberty Seguros S/A	Especialista de Marketing
8	Mariane Bottaro Berselli Marinho	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A	Diretora de Estratégia, Marketing e Governança
9	Mayara Modolo de Andrade	Too Seguros S.A.	Especialista de GRC
10	Mirian Mesquita	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais	Gerente de Resp. Social e Ambiental
11	Patricia Cristina Lopes do Nascimento	Sancor Seguros do Brasil S.A.	Analista de Recursos Humanos
12	Rafael Silva Ferreira de Souza	Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S/A	Senior Risk Manager
13	Renata Carvalho	Icatu Seguros S/A	Gerente de T&D
14	Roberta Cerqueira de Carvalho	Icatu Seguros S/A	Analista de Marketing Sênior
15	Roberta Monteiro da Silva Di Rei Andrioli	Brasilcap Capitalização S/A	Gerente de Comunicação e Sustentabilidade
16	Rodrigo Monteiro de Barros	Zurich Minas Brasil Seguros S/A	Diretor de Estratégia, Canais Digitais e Marketing
17	Tomás Carvalhaes Carmona	Sul América Companhia Nacional de Seguros	Superintendente de Sustentabilidade

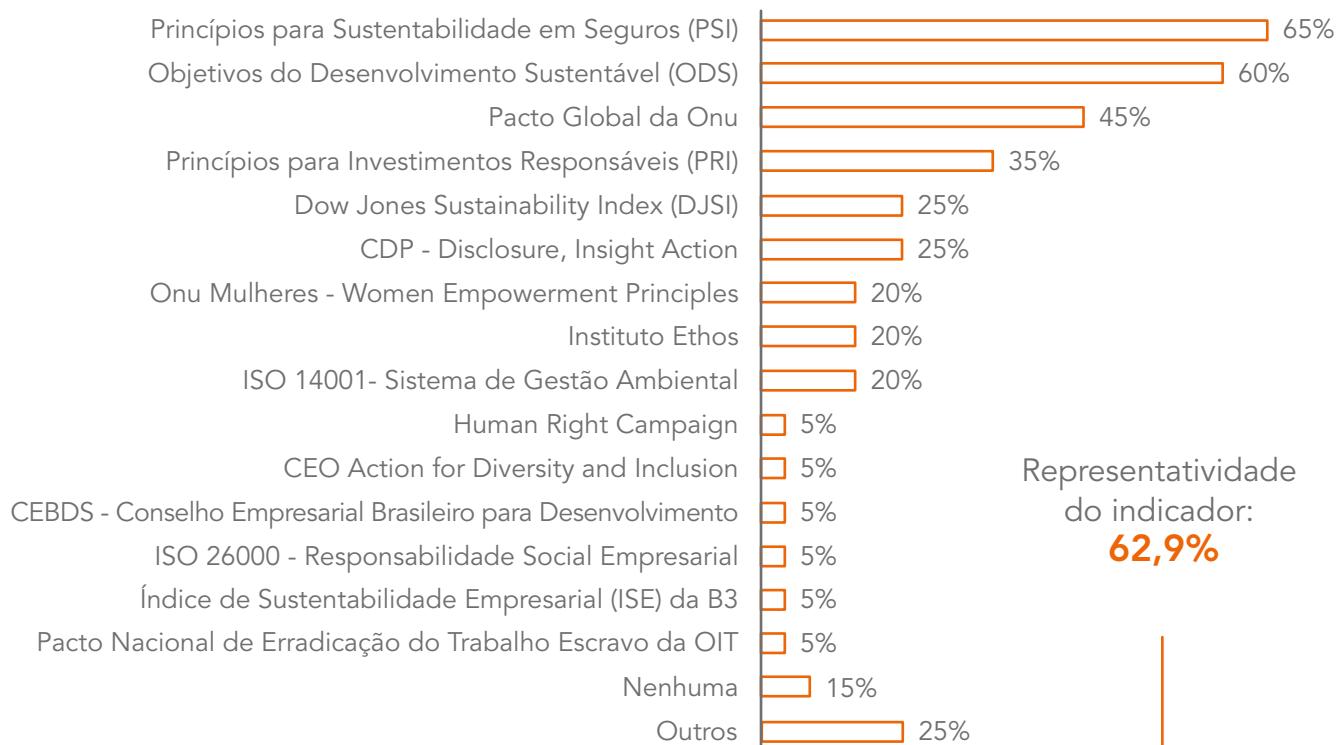


● 5.2 Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável

GRI 102-12, 201-2

Cartas, princípios e outras iniciativas endossadas pelo mercado

Levando em conta o compromisso do mercado de seguros com o desenvolvimento sustentável, em especial visando à sustentabilidade da atividade econômica, as empresas de seguros apoiam iniciativas, pactos, diretrizes e acordos de caráter econômico, ambiental e social desenvolvidos por instituições externas, tais como:



Em "Outros", os respondentes citaram: Princípios do Equador III, Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI), Carta Empresarial pelo Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente, Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva (RIO+20), Pacto pelo Esporte, Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero, Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, Padrões de Conduta para Empresas com o Público LGBTI+, Princípios para a Res-

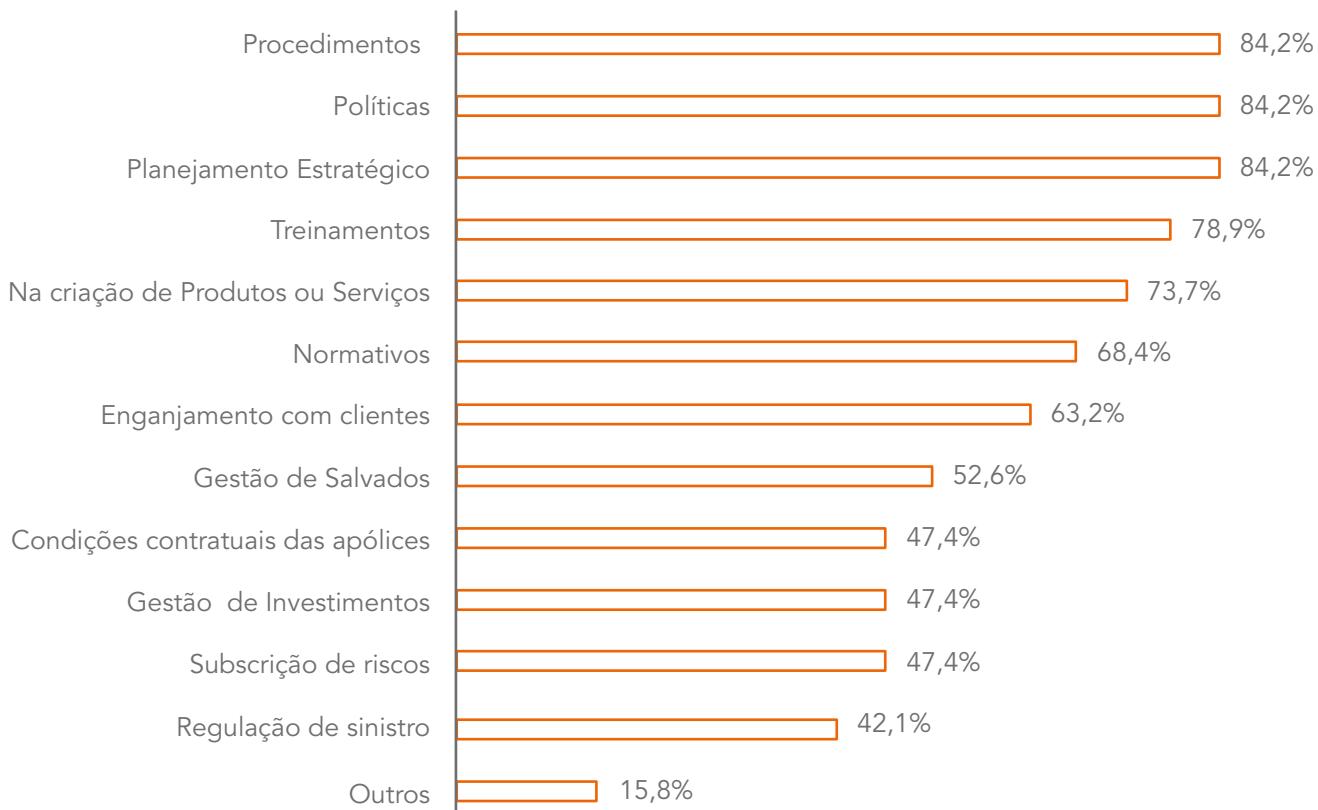


ponsabilidade Bancária (UNEP FI), Carta de Precificação de Carbono no Brasil, GHG Protocol, ICO2 B3, Protecting our World Heritage (UNPSI-WWF-UNESCO), FTSE4Good, Paris Pledge for Action, Declaração sobre Risco Climático da Geneva Association, Declaração de Investidores sobre Títulos Verdes, Declaração de Investidores sobre Desmatamento e Incêndios Florestais na Amazônia, Investidores pelo Clima - SITAWI Iniciativa Brasileira em Finanças Verdes da Climate e Bonds Initiative.

● 5.3 Indicadores setoriais

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

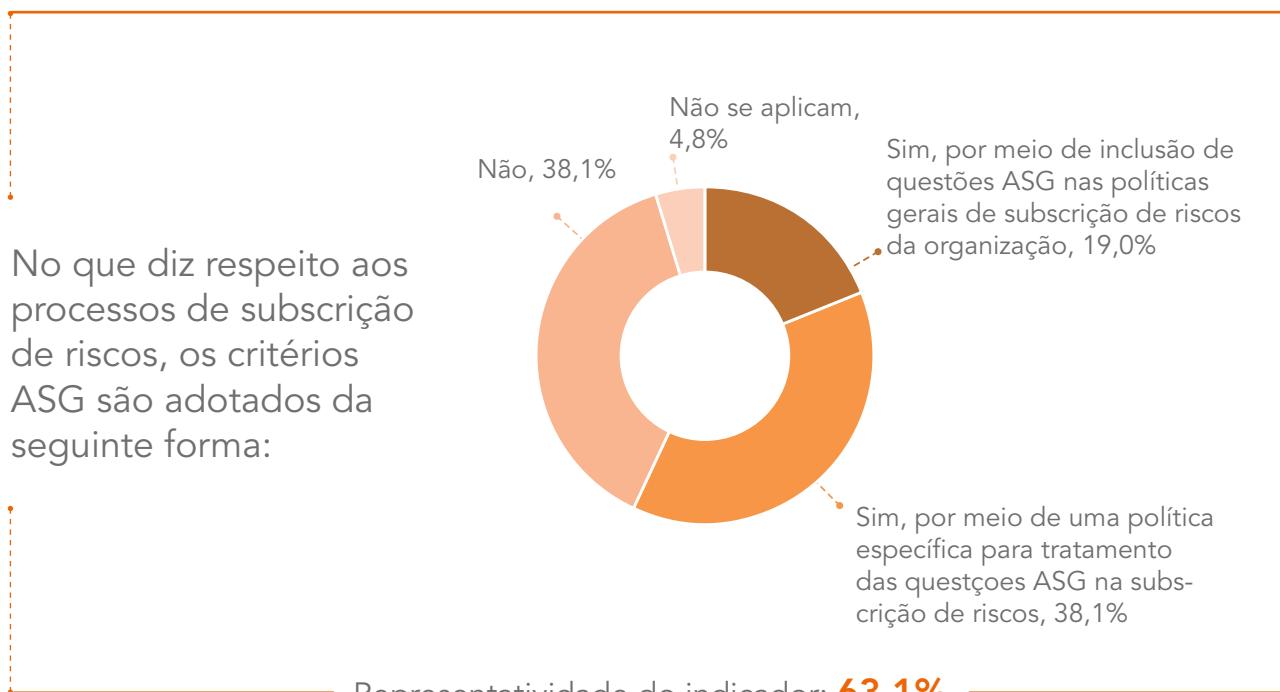
Segundo os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), é fundamental a inclusão das questões Ambientais, Sociais e de Governança em toda a cadeia de valor da organização. Entre os participantes do indicador, **90,5%** dizem integrar as questões ASG na estratégia da organização. Essa integração ocorre nos seguintes aspectos:



Representatividade do indicador: **63,1%**



Outras formas mencionadas de integração das questões ASG na estratégia incluem engajamento do público interno, campanhas internas de conscientização e voluntariado, investimento social privado, investimento responsável, gestão de recursos, política de sustentabilidade, entre outros.



1

2

3

4

5

6

7

8

• 5.4 Produtos e serviços

FS8, FS15 FS19; (PSI 1.1.A.3.A.B) (PSI 1.3.A.B.6.A) (PSI 1.5.A.B) (PSI 2.2.A.B) (PSI 4.1.B)

57,1% dos participantes dizem ter produtos ou linhas de negócio relacionadas diretamente ao risco ou responsabilidade ambiental. Entre eles:

- **58,3%** oferecem seguro residencial com serviços ambientais, como consultoria, descarte de eletrodoméstico/móveis, entre outros;
- **25%** têm o seguro de riscos ambientais em seu portfólio;
- **25%** contam com linha de negócio específica para energia solar/eólica;



→ **25%** ofertam seguro de garantia estendida com logística reversa;

→ **16,7%** têm no portfólio o seguro de responsabilidade civil ambiental;

→ **58,3%** dizem ter outros tipos de produtos ou linhas de negócio relacionadas ao risco ou responsabilidade ambiental, dos quais destacam-se: Incentivo ao reparo de peças em vez de troca, no caso de quebra de vidros no seguro auto; programa de gerenciamento de resíduos automotivos; reciclagem e reaproveitamento de peças automotivas; destinação de sucatas e peças substituídas de veículos danificados em acidentes; inspeção veicular móvel para conscientizar o motorista sobre a importância da manutenção preventiva do veículo; consórcio para compra de placas solares; cobertura para equipamentos de energia solar ou eólica; programa de reciclagem de cartões plásticos; plano de ação para reduzir no menor prazo possível, o atendimento a sinistros e pagamento de indenizações a segurados afetados por tragédias naturais.

— Representatividade do indicador: **63,1%** —

55% das respondentes dispõem de diretrizes formais para inclusão dos critérios ASG no desenvolvimento e venda de produtos/serviços de seguros, capitalização e previdência. As companhias utilizam mecanismos internos e externos para comunicar essas diretrizes.

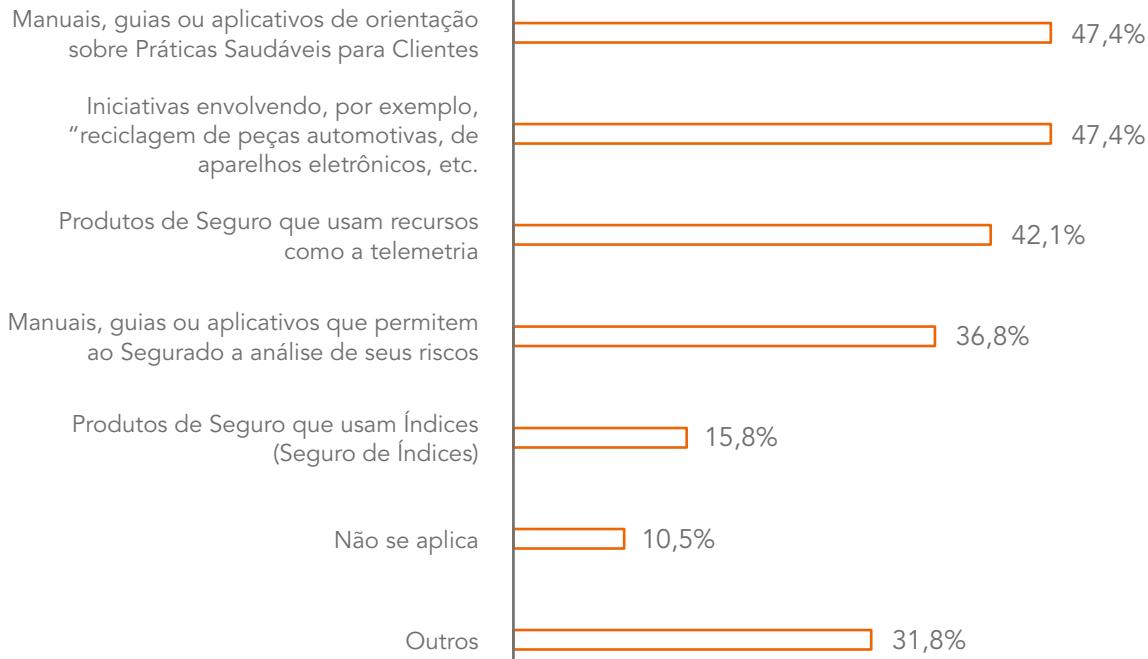
— Representatividade do indicador: **62,9%** —

No caso dos **mecanismos internos**, as empresas citam sua missão, visão e valores; código de conduta ética; política de riscos; normativos e manuais relacionados a produtos; normas de responsabilidade socioambiental, de risco socioambiental e de investimentos; políticas de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental; políticas de privacidade de dados de clientes; comitê de sustentabilidade; divulgação interna da política de sustentabilidade da companhia; e canais de comunicação internos como comunicados, intranet, reuniões periódicas, treinamentos, entre outros.

Entre os **mecanismos externos** estão site institucional; site de relação com investidores; e-mails marketing; comunicações institucionais; políticas de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental; cláusula de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental nos contratos e fórum para apresentação dos novos produtos.



Quais iniciativas inovadoras a organização oferece para o cliente?



Representatividade do indicador: **62,9%**

Em "Outros", estão inclusos:

- **Criação** do produto "profissionais da saúde", sem carência e dedicado aos profissionais que trabalhavam na linha de frente no combate à Covid-19;
- **Telemedicina**, com contato entre paciente e médico por meio de videoconferência;
- **Solicitação e acompanhamento** de medicamentos quimioterápicos e imunobiológicos pelo aplicativo do seguro saúde;

1

2

3

4

5

6

7

8



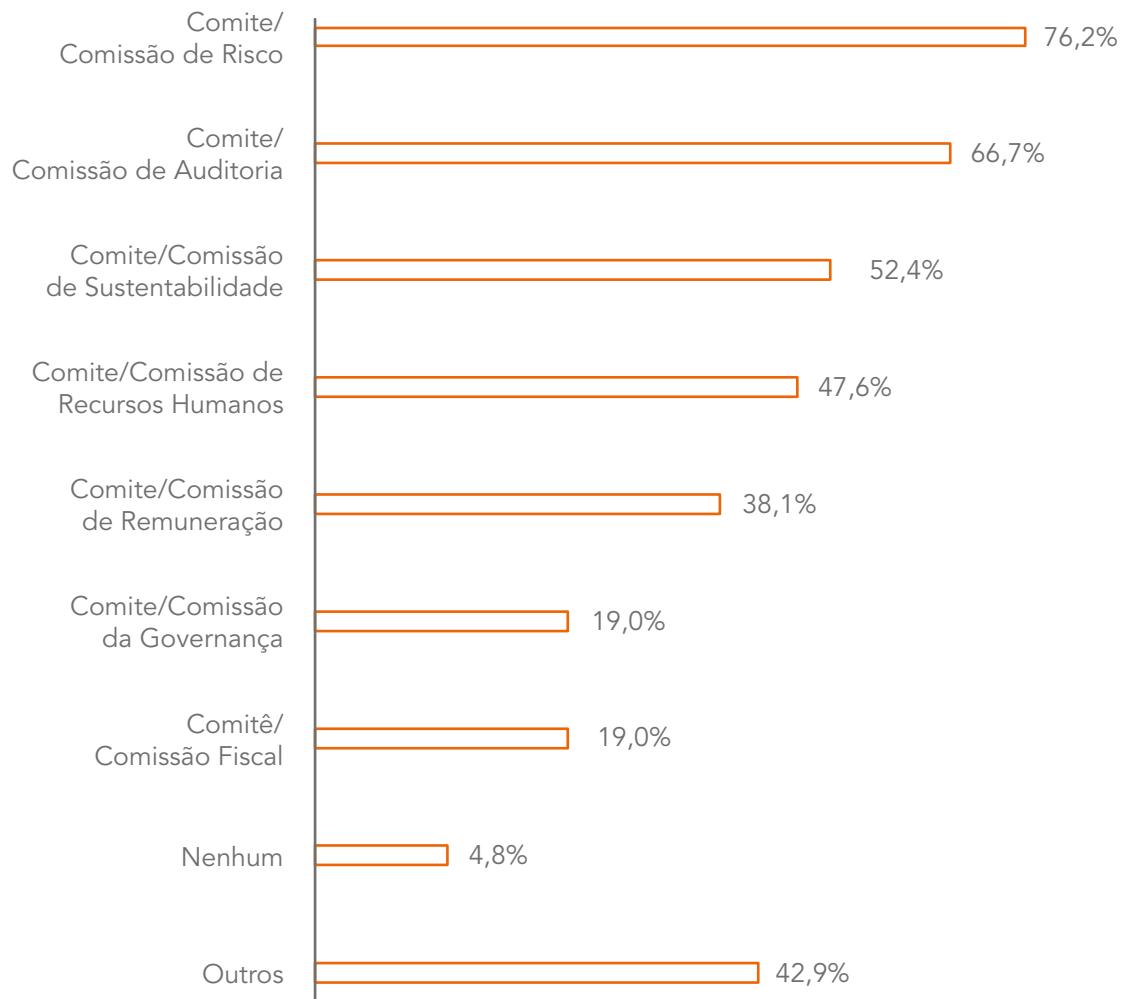
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

- **Cálculo prévio** de reembolso no seguro saúde e reembolso totalmente digital;
- **Papelaria** totalmente digital no seguro auto;
- **Assinatura digital** para aceite de propostas de vida e previdência;
- **Possibilidade** de contratação totalmente digital para produtos de vida e previdência;
- **Acesso** a todas as informações de produtos de vida, previdência e capitalização na área do cliente;
- **Oferta de seguros** paramétricos (com base em índices) com foco nos setores agro e de energia.
- **Cursos online** gratuitos de planejamento financeiro e lives com especialistas;
- **Oferta de newsletters**, artigos e e-books voltados à educação financeira;
- **Guias gratuitos** sobre gestão de risco disponíveis online.

● 5.5 Governança, ética e integridade

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

Os comitês que compõem a estrutura de governança das organizações e incluem no assessoramento e/ou tomada de decisão, questões de impactos econômicos, ambientais e sociais são os seguintes:



Representatividade do indicador: **63,1%**

1

2

3

4

5

6

7

8

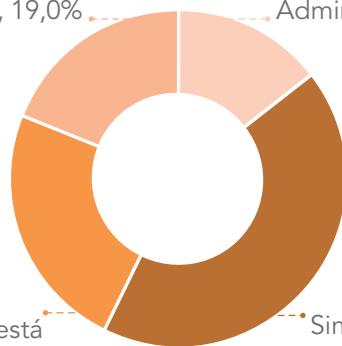
Em “Outros”, foram citados Comissão de Produtos e Negócios, Comitê Financeiro, Comitê/Comissão de Investimento, Comitê/Comissão de Compliance, Comitê de Estratégia, Comissão de Projetos Estratégicos, Comitê/Comissão de Inovação, Comitê de Diversidade, Comitê/Comissão de Ética e Conduta, Comissão Superior de Ética e Sustentabilidade, Comitê de Risco Socioambiental, Comissão de Fraude, Comitê Jurídico, Comissão de Clientes, Comitê Comercial, Comitê de Subscrição, Comitê Operacional.



Existe um comitê, área ou comissão específica para tratamento de questões ASG/Sustentabilidade?

Não tem profissional ou área específica, 19,0%

Sim. Possui comitê ou estrutura ligada ao Conselho de Administração, 14,3%

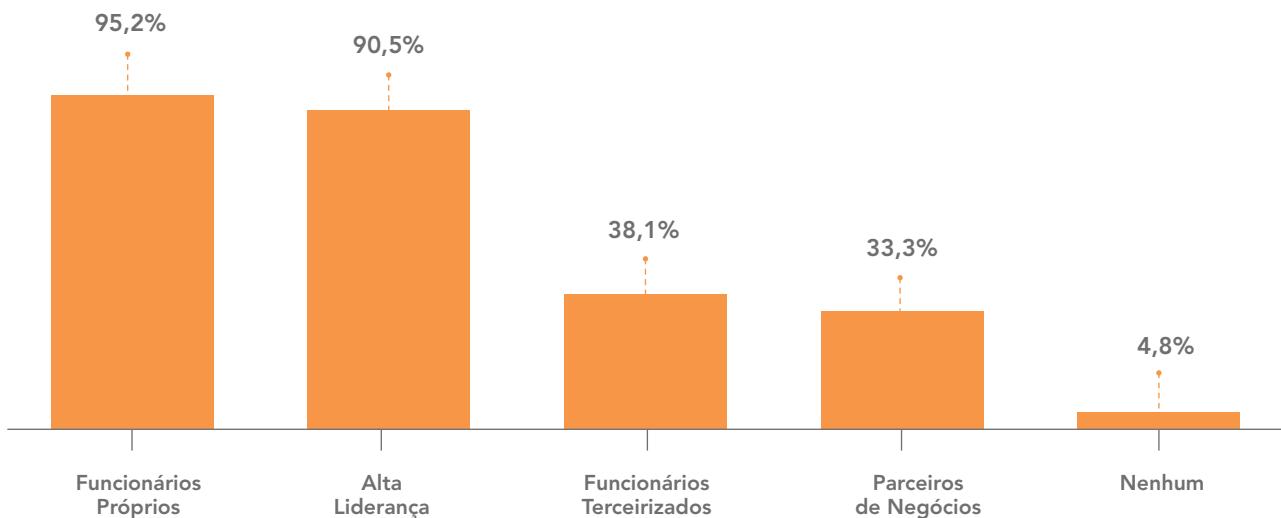


Sim. Estrutura está em nível acima do gerencial e/ou em área ligada ao core business, 23,8%

Sim. Estrutura está em nível de gerência em área não ligada ao core business da empresa, 42,9%

Representatividade do indicador: **63,1%**

A governança corporativa já é um tema consistente entre os participantes deste Relatório. Dessa forma, **todas** as empresas que participaram desse indicador dispõem de Código de Ética e/ou Conduta e **todas** possuem declaração de Missão, Visão e Valores. Tais documentos devem ser lidos e assinados regularmente pelos seguintes públicos:



Representatividade do indicador: **63,1%**



A respeito dos canais e mecanismos internos e externos utilizados para tratar comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e demais questões relacionadas à integridade organizacional, as organizações oferecem os seguintes:



1

2

3

4

5

6

7

8

Representatividade do indicador: **63,1%**

A totalidade de participantes afirma tratar com confidencialidade informações, solicitações e queixas. Em **95,2%** dos casos, esses mecanismos permitem solicitações anônimas.

Destaca-se ainda que, no universo de participantes, em 2020, **42.709** pessoas, entre colaboradores, clientes, corretores e outros parceiros participaram de treinamentos internos e/ou externos sobre temas de ética e integridade.

Representatividade do indicador: **63,1%**

69



- **5.6 Combate à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo**

GRI 205-2; (PSI.1.1.A) (PSI.1.1.A.C) (PSI.2.2.A.B) (PSI.3.1.A.B.2.A.C) (PSI.4.1.A.B.C); ODS 16

Todas as organizações que participaram desse indicador adotam práticas de combate à corrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. Entre os mecanismos e ferramentas utilizados para combater essas práticas nas empresas, todas as participantes relataram que adotam políticas que regem sobre o assunto. As participantes ainda dispõem de normas, processos e gestão voltadas ao enfrentamento dessas condutas. No caso do combate à corrupção, as normas estão presentes em **95,2%** das participantes, enquanto os processos aparecem em **81%** delas e a gestão em **76,2%**. No caso do combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, **95,2%** das participantes dispõem de normas; **90,5%**, de processos e **81%**, de gestão.

1

2

3

4

5

6

7

8

Representatividade do indicador: **63,1%**

Além disso, **100%** das participantes indicaram possuir processo estruturado de capacitação/treinamento para empregados próprios e terceiros com relação às práticas adotadas e temas envolvendo estratégias de combate à corrupção. Esses treinamentos são voltados à orientação para disseminar práticas anticorrupção de acordo com a legislação vigente. Em geral, os treinamentos são obrigatórios e dirigidos não só a empregados de áreas mais sensíveis da empresa, como também a terceiros, estagiários, corretores e parceiros comerciais. A capacitação ocorre não só com cursos presenciais, e-learning e videoaulas, como também através de ações internas de conscientização, comunicações periódicas, workshops e palestras. De acordo com os relatos das participantes, estima-se que foram dedicadas **8.334,1 horas** para treinamentos dessa natureza entre colaboradores próprios e terceiros em 2020. Em média, **94%** dos membros da alta liderança receberam treinamentos voltados ao combate à corrupção.

Representatividade do indicador: **63,1%**

Da mesma forma, **100%** das participantes têm processos estruturados de capacitação/ treinamento para empregados próprios e terceiros com relação às práticas adotadas e temas envolvendo estratégias de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Todo colaborador admitido recebe treinamento sobre o tema prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. São ofertados regularmente aos colaboradores cursos obrigatórios, sejam eles presenciais ou com o uso de videoaulas ou e-learning. Terceiros, corretores e parceiros comerciais também recebem treinamentos frequentes. Além de cursos de capacitação, as organizações também



realizam comunicações periódicas e ações internas de conscientização, além de oferecerem circuitos de palestras e publicações voltadas ao tema. Em 2020, foram dedicadas **12.090,8 horas** de treinamentos sobre o assunto nas empresas participantes. Em média, **94%** dos membros da alta liderança receberam treinamentos sobre prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo.

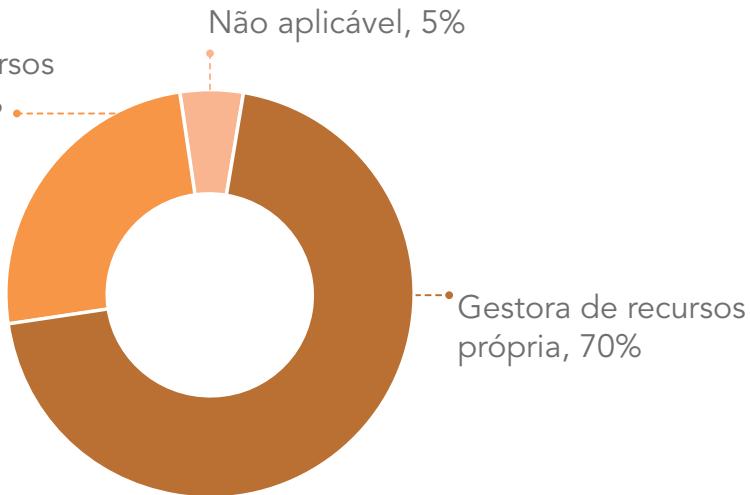
Representatividade do indicador: **63,1%**

● 5.7 Gestão de investimentos

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

Sob a ótica da sustentabilidade, a definição da estratégia de investimento também deve incluir os riscos ASG como variáveis que podem impactar no desempenho dos investimentos e, eventualmente, comprometer os investimentos futuros. Os Princípios para o Investimento Responsável (PRI) e os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) estimulam a análise de riscos e de oportunidades associadas às questões ASG, seja no mercado de investimento institucional, seja no mercado de seguros.

Em relação ao modelo de gestão de investimentos das participantes deste Relatório:



Representatividade do indicador: **62,9%**

1

2

3

4

5

6

7

8



Entre as participantes, **55%** incluem questões ASG na política de investimentos (próprios ou geridos por terceiros). Além disso, **35%** contam com metodologia de avaliação ASG na análise e gestão de ativos já implementada, **5%** estão em fase de implementação e **20%** pretendem implementá-la no futuro. Os métodos utilizados para essa avaliação ocorrem da seguinte forma:

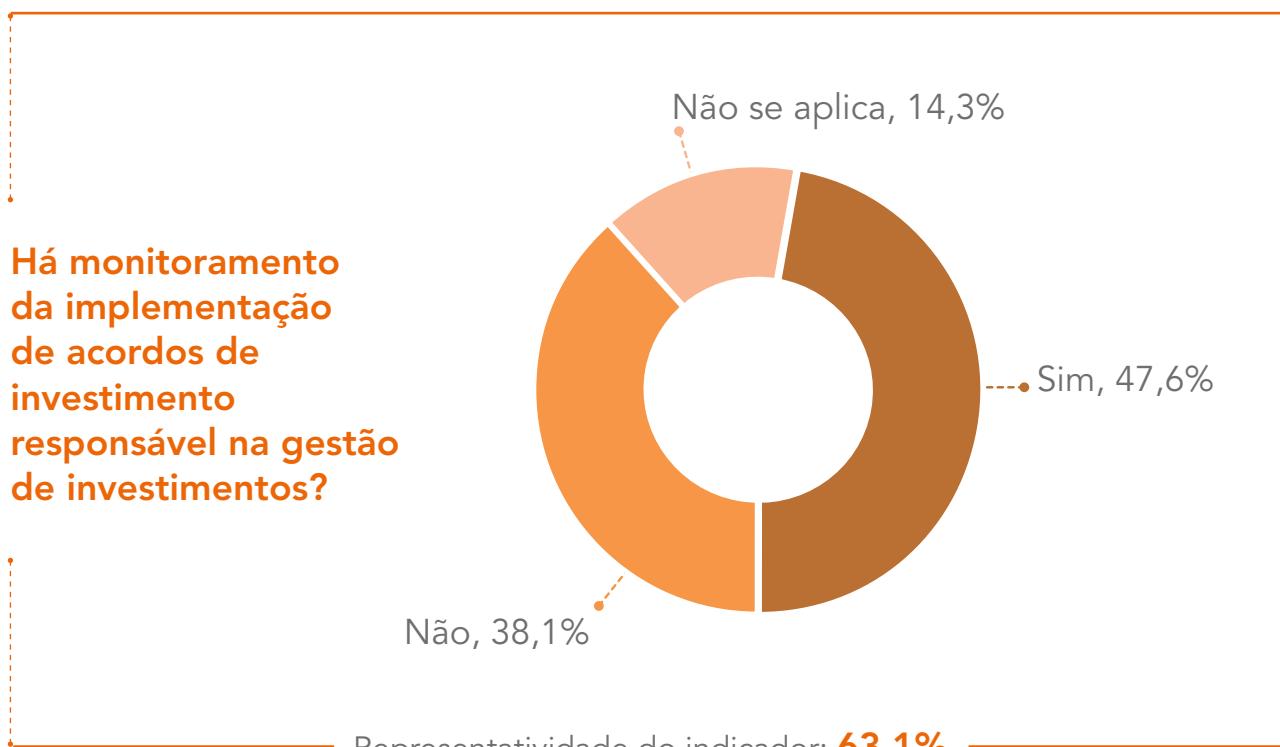
- 1 **62,5%** valuation de renda fixa incluindo questões ASG (análise de duration, ranking relativo às ASG, análise de valor relativo/análise de spread etc.)
- 2 **50%** construção de portfólio considerando questões ASG (perfil ASG, diversificação de ativos, análise de cenários de portfólio etc.)
- 3 **50%** análise qualitativa incluindo questões ASG (indicadores "red flag", agenda ASG em reuniões, questionários ASG enviados às companhias, análise SWOT, dashboard de pesquisa centralizada etc.)
- 4 **37,5%** participação ativa (*active ownership*) em temas ASG (votações em assembleia de acionistas, engajamento individualizado etc.)
- 5 **25%** valuation de renda variável incluindo questões ASG (variáveis para modelos de valuation, projeção de índices financeiros, análise de cenários etc.)
- 6 **25%** gestão de riscos incluindo questões ASG (exposições e limites de riscos financeiros, análise de valor em risco, análise de cenários na carteira etc.)
- 7 **25%** alocação de ativos considerando questões ASG (alocação estratégica de ativos, alocação tática de ativos etc.)

Representatividade do indicador: **62,9%**



No que diz respeito à escolha das gestoras de investimentos, **10,5%** das participantes usam critérios ASG para tal. Isso ocorre a partir de avaliações caso a caso das aplicações dos aspectos ASG e das métricas de cada gestora. As empresas ainda afirmaram que levam em conta compromissos firmados com iniciativas como os PRI, participação em grupos de trabalho voltados à promoção de práticas de desenvolvimento sustentável e acordos de adoção de boas práticas de governança corporativa.

Representatividade do indicador: **62,9%**



Na gestão de investimento, as seguradoras afirmam que suas políticas consideram os aspectos ASG e os compromissos firmados com iniciativas como PSI, PRI, Títulos Verdes, entre outros.

1

2

3

4

5

6

7

8



RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS





6

RELACIONAMENTO COM OS

Públicos

● 6.1 Engajamento das partes interessadas

GRI 102-40, 102-43, 102-44; (PSI 1.1.A) (PSI 1.6.A) (PSI 2.1.A.B.D) (PSI 3.1.A.B.2.A)

Diferentes públicos compõem a cadeia de valor das empresas de seguros, sendo necessário um relacionamento frequente e de forma estruturada entre as partes a fim de aprimorar a geração de valor do setor. Entre as participantes deste Relatório, o relacionamento com os principais grupos de interesse ocorre nos seguintes percentuais:



Representatividade do indicador: **63,1%**

1

2

3

4

5

6

7

8

75



A relação com esses grupos de interesse demanda diálogo constante a fim de ser aprimorada a geração de valor do setor. Para tal, **95,2%** das empresas participantes mantêm relacionamento estruturado através dos seguintes meios:



Comunicação (newsletter, website, cartilhas, treinamentos etc.)



Consulta (pesquisas, reuniões, questionários, canais de denúncia etc.)



Diálogo (fóruns e workshops, eventos etc.)

1

2

3

4

5

6

7

8

66,7% das participantes questionam e avaliam a opinião de públicos de interesse sobre as informações divulgadas em relatório público, estabelecendo um canal de diálogo constante com eles. Entre elas, todas afirmam que os resultados desse contato são tratados internamente para melhoria de processos e adequação de produtos e serviços.

Representatividade do indicador: **63,1%**

● 6.2 Colaboradores

GRI 102-8, 401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 405,-1, 405-2, 412-2;

(PSI 1.1. A.C) (PSI 1.1.C) (PSI 2.1.A.B) (PSI 4.1.B.C); ODS 5, ODS 8, ODS 10

O mercado segurador é responsável pela geração de milhares de empregos em todo o País, e o investimento no bom relacionamento com a força de trabalho é fundamental para a geração de valor do setor. Dessa forma, as seguradoras trabalham pelo crescimento profissional de seus funcionários a partir de incentivos à educação e à formação, com a realização de treinamentos e capacitação. Além disso, as organizações demonstram o reconhecimento e a valorização pessoal dos colaboradores a partir de iniciativas de atração e retenção de talentos e de promoção da diversidade e inclusão no mercado de trabalho.



Perfil da força de trabalho

As seguradoras que contribuíram com esse indicador encerraram 2020 com



48.563 funcionários,
dos quais



81,3%
são efetivos



15,9%
terceiros



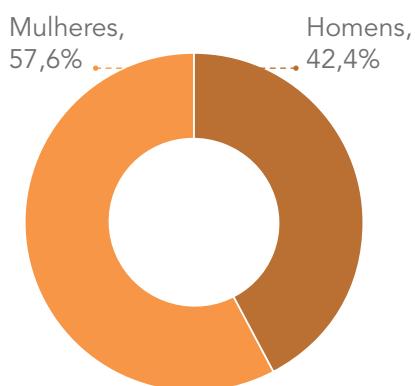
1,5%
estagiários



1,4%
aprendizes



Por gênero

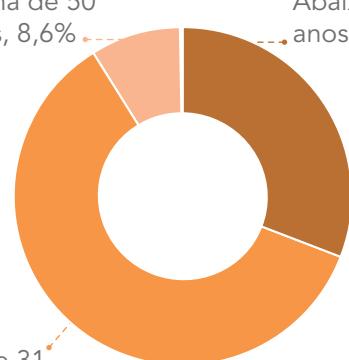


Representatividade do indicador:

85,7%



Por faixa etária



Representatividade do indicador:

85,7%

1

2

3

4

5

6

7

8



Diversidade e igualdade de oportunidades

90,5% das participantes dizem adotar práticas de promoção da diversidade e não-discriminação. Isso ocorre da seguinte forma:

1. **84,2%** dispõem de canais de reclamação para receber e solucionar queixas de preconceito dentro da empresa
2. **68,4%** divulgam boas práticas de gestão que promovam direitos humanos e respeitem grupos vulneráveis à discriminação do mercado
3. **68,4%** monitoram indicadores de diversidade do quadro de pessoal
4. **63,2%** criaram Comitê de Diversidade ou assemelhado com reporte à liderança
5. **57,9%** demonstram interesse de ter diversidade entre os candidatos ao divulgar vagas na empresa, encorajando grupos vulneráveis a se candidatarem
6. **57,9%** têm política de concessão de benefícios iguais para casais do mesmo gênero
7. **47,4%** estabelecem ferramentas para avaliação e identificação de talentos para desenvolvimento na carreira, alinhados com a postura de não-discriminação da empresa
8. **47,4%** capacitam recrutadores no tema de diversidade e princípios de igualdade
9. **47,4%** capacitam gestores habilitados em tema de diversidade e princípios de igualdade
10. **47,4%** fazem parcerias com instituições que promovem a contratação de minorias (étnicas, LGBTQIA+, refugiados etc.)

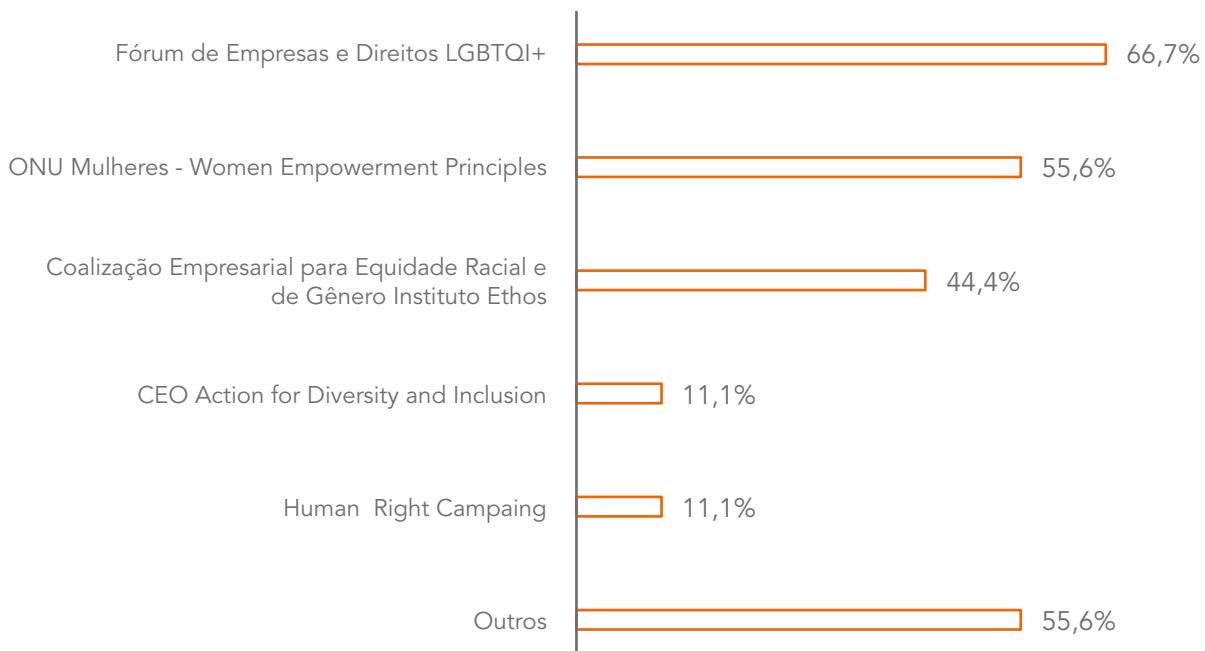


- **42,1%** têm política visando à promoção da igualdade para o público LGBTQIA+
- **42,1%** incluem o tema de diversidade e princípios de igualdade na missão, visão e valores da empresa
- **26,3%** realizam ações afirmativas que favorecem o crescimento na carreira voltadas sobretudo para grupos vulneráveis à discriminação
- **21,1%** incentivam funcionários de grupos vulneráveis a desfrutarem de bolsas de qualificação dentro da empresa
- **21,1%** têm metas para reduzir a diferença entre os salários recebidos por homens em relação a mulheres
- **15,8%** incluem quesitos de diversidade nas ferramentas de avaliação de desempenho da empresa, que permitam identificar a necessidade de ações afirmativas em favor de grupos vulneráveis à discriminação no mercado de trabalho
- **15,8%** têm metas para ampliar participação de mulheres em cargos de gestão
- **10,5%** têm metas para reduzir a diferença entre o menor e o maior salário pago pela empresa
- **10,5%** têm métricas e/ou indexadores de desempenho para que seus gestores e empregados sejam mais engajados em tema de Diversidade e Inclusão
- **5,3%** têm metas para ampliar participação de negros em cargos de gestão
- **5,3%** oferecem oportunidades para ex-detentos

Representatividade do indicador: **85,7%**



Entre as participantes do Relatório, **42,9%** são signatárias de algum pacto de Diversidade e Inclusão, sendo eles:



Representatividade do indicador: **85,7%**

Em “Outros”, foram mencionados pactos como *The Valuable 500*, Pacto pela Inclusão de Pessoas com Deficiência, Movimento *He For She* e Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas.

Salário médio nominal mensal, por gênero

Homens

R\$ 9.189,10

Mulheres

R\$ 6.053,28

Representatividade do indicador: **79,5%**

Mesmo com todos os esforços pela igualdade de oportunidades e pela paridade de salários entre homens e mulheres, a diferença salarial média, em 2020, foi de **R\$ 3.135,82**.

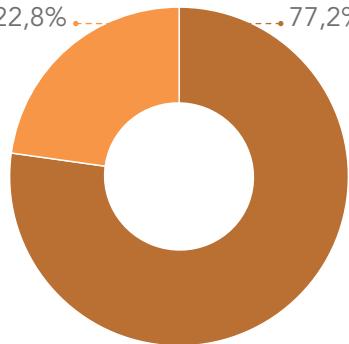


Composição da Diretoria

Por gênero



Mulheres, 22,8% Homens, 77,2%



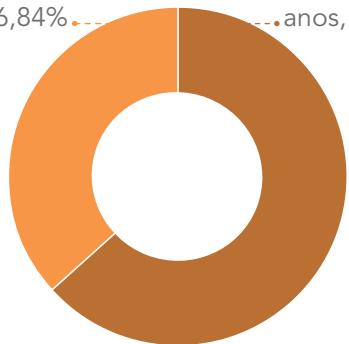
Representatividade do indicador:

85,7%

Por faixa etária



Mais de 50 anos, 36,84% Entre 31 e 50 anos, 63,16%



Representatividade do indicador:

85,7%

Entre as empresas que relataram esses dados, a representatividade de negros, pardos e amarelos nas Diretorias é de **10,9%**.

1

2

3

4

5

6

7

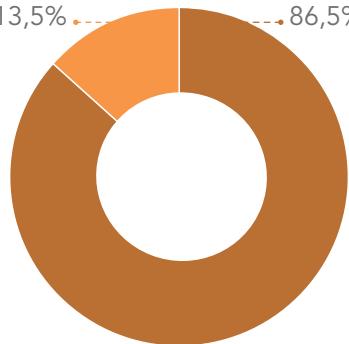
8

Composição do Conselho de Administração

Por gênero



Mulheres, 13,5% Homens, 86,5%



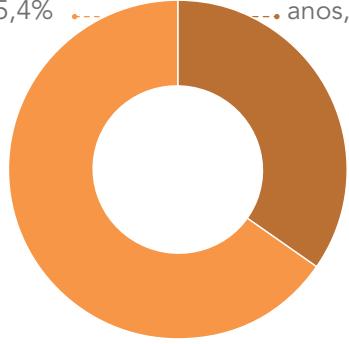
Representatividade do indicador:

85,7%

Por faixa etária



Mais de 50 anos, 65,4% Entre 31 e 50 anos, 34,6%



Representatividade do indicador:

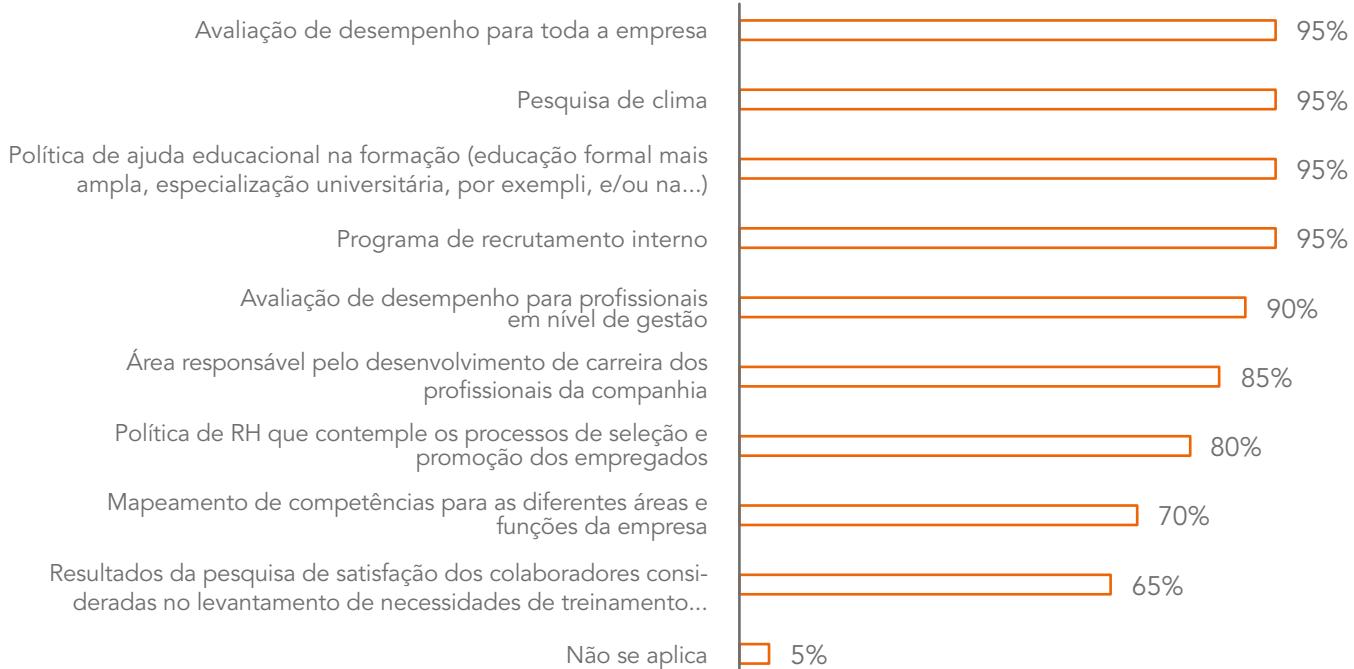
85,7%

Entre as empresas que relataram esses dados, a representatividade de pardos e amarelos no Conselho de Administração é de **19,9%**.



Gestão de pessoas

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



Representatividade do indicador: **61,3%**

Sobre sucessão e formação de lideranças:

- **55%** das participantes adotam critérios de identificação e monitoramento de potenciais sucessores
- **75%** dispõem de programa estruturado de formação de lideranças
- **20%** têm programa estruturado de formação de líderes mulheres
- **45%** oferecem programas de transição para facilitar a continuidade da empregabilidade em caso de aposentadoria ou rescisão de contrato de trabalho

Representatividade do indicador: **62,9%**



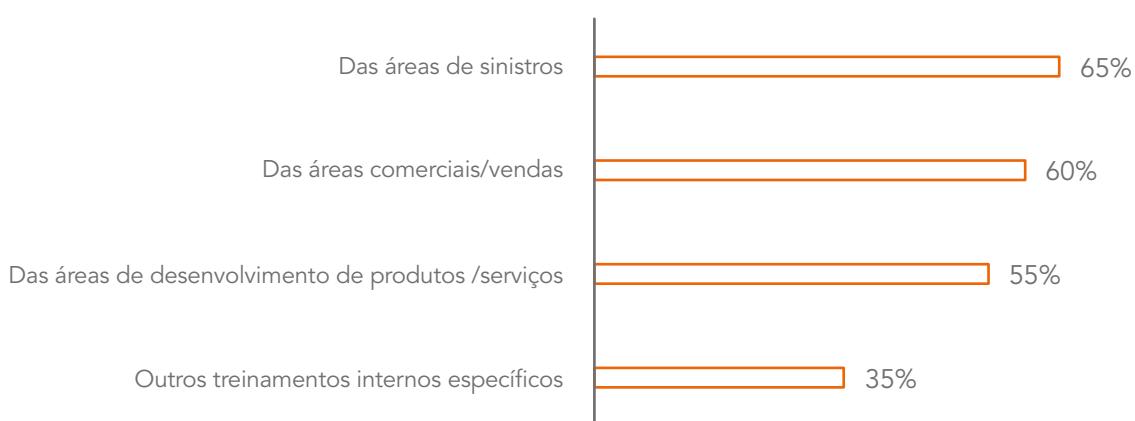
Treinamento e educação

Considerando a necessidade de se manter a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas seguradoras, é preciso o investimento contínuo em treinamentos de formação, capacitação e qualificação profissional de seus colaboradores. Dessa forma, a eles é dada a oportunidade de se manterem atualizados e preparados para novos desafios do negócio. Em 2020, as seguradoras participantes deste Relatório contabilizaram uma média de **15,3 horas** de treinamentos para colaboradores homens e de **20 horas** para mulheres.

Representatividade do indicador: **63,1%**



A respeito dos treinamentos relacionados às questões ASG, **65%** das participantes ofereceram treinamentos dessa natureza a analistas e gestores. As questões ASG são inclusas nos treinamentos de profissionais:



1

2

3

4

5

6

7

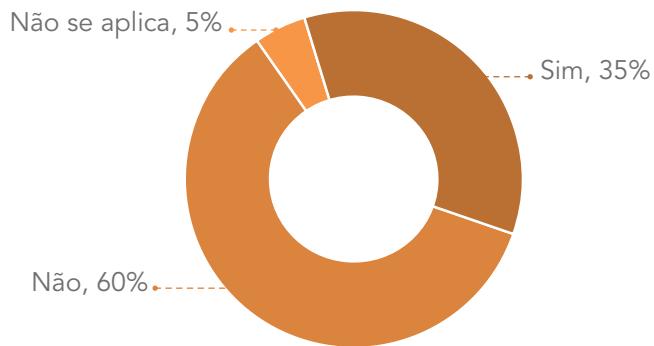
8



Além disso, **45%** das participantes ofereceram treinamentos periódicos sobre temas ASG para as lideranças no último ano. Em **20%** dos casos, as metas de desempenho da alta liderança incluem questões ASG em percentuais relevantes.

Representatividade do indicador: **61,3%**

Os colaboradores da instituição passaram por treinamentos sobre direitos humanos no último ano?



Representatividade do indicador: **63,1%**

Gestão do emprego

Em 2020:

- A taxa média de turnover das empresas participantes foi de **11,9%**
- As despesas médicas e odontológicas representaram uma média de **12,2%** no custo total de pessoas
- Os benefícios representaram, no custo total de pessoas, uma média de **26,6%**

Representatividade do indicador: **69,2%**

● 6.3 Clientes

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

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

Os clientes representam um dos públicos indispensáveis na cadeia de valor das empresas de seguros e, para sustentar um bom relacionamento com esse grupo, é fundamental que



as organizações compreendam as necessidades dos consumidores, visando à melhoria de sua experiência. Para isso, **90%** das participantes afirmam que realizam pesquisas de satisfação com seus consumidores. Ao todo, **55%** das participantes utilizam a pesquisa de Net Promoter Score (NPS) regularmente como meio de avaliação da satisfação dos clientes internos e externos.

Representatividade do indicador: **63,1%**

As seguradoras relataram que trabalham com foco no cliente, portanto, utilizam as informações sobre a experiência do cliente, qualidade do atendimento e esforço do cliente para ter suas demandas atendidas para criar planos de ação visando à melhoria de sua jornada. Além disso, **60%** das participantes utilizam os resultados das pesquisas para avaliar a satisfação dos clientes com os canais de distribuição ou com os parceiros comerciais.

Representatividade do indicador: **62,9%**

As seguradoras relatam que as pesquisas auxiliam no direcionamento de iniciativas e de tomadas de decisão. Fora isso, os resultados são considerados por **90%** das participantes para a melhoria dos processos, produtos, serviços e atendimento ao cliente. As empresas ainda apontam que os resultados das pesquisas possibilitam o monitoramento da jornada do cliente, com dados sobre suas preferências e falhas nos processos. Com esses insumos, são abertas possibilidades de inovação e de melhoria na disponibilização de informações e na comunicação com o cliente, além da possibilidade de ação preventiva para evitar cancelamentos.

Representatividade do indicador: **62,9%**

1

2

3

4

5

6

7

8





Em geral, a opinião do cliente no desenvolvimento de novos produtos é obtida a partir de:

- Pesquisas de mercado com público-alvo (*focus group*, entrevistas em profundidade, imersões, *mystery shopping* etc.)
- Testes de usabilidade e de atratividade de conceitos
- Conselho de clientes
- Pesquisas NPS
- Relatório de reclamações sobre produtos e serviços
- Pontos de coleta de feedbacks de clientes
- Conselho de corretores
- Feedback de parceiros comerciais

1

2

3

4

5

6

7

8

Educação em Seguros

A disseminação de informações sobre o mercado segurador e sobre os produtos e serviços oferecidos é essencial para que a sociedade compreenda a função social e econômica dos seguros na prevenção e mitigação de riscos. As iniciativas de Educação em Seguros auxiliam na promoção da cultura de proteção e no uso responsável dos seguros por parte dos consumidores, que se tornam capazes de fazer compras bem-informadas. Além disso, essas iniciativas surgem como uma solução capaz de contribuir para a expansão do mercado e melhorar o planejamento financeiro de setores menos favorecidos da sociedade.

Entre as seguradoras participantes deste Relatório:

- **70%** desenvolvem iniciativas para adequação da linguagem em apólices e contratos. Essas iniciativas incluem tornar a linguagem mais simples, clara e eficaz, a fim de aproximar o cliente da empresa. As seguradoras ainda contam com a participação dos clientes, consultoria externa, oferta de cursos gratuitos e áreas específicas nos sites das empresas voltadas às dúvidas sobre os produtos.
- **70%** promovem a educação financeira ou a educação em seguros. Entre essas iniciativas estão a execução e participação em projetos voltados à educação financeira, à simplificação e transparência nos documentos entregues aos clientes, à oferta de treinamentos e cursos aos colaboradores e à orientação para que a força de vendas tenha atenção às reais necessidades dos clientes. Existem, ainda, programas voltados à educação financeira e ao



empreendedorismo e a projetos de capacitação de jovens em situação de vulnerabilidade social.

Representatividade do indicador: **62,9%**

- **65%** têm parcerias com instituições de ensino voltadas para a promoção da educação em seguros ou financeira.
- **45%** participaram da Semana de Educação Financeira em 2020, uma iniciativa da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF). Entre elas, **33,3%** tiveram iniciativas contempladas com o Selo ENEF.

Representatividade do indicador: **63,1%**

● **6.4 Parceiros comerciais**

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

Corretores e parceiros comerciais são aliados na distribuição dos produtos e serviços de seguros, na disseminação da sustentabilidade em toda a cadeia de valor e na promoção da cultura do seguro. Por esse motivo, as seguradoras investem na manutenção de um relacionamento ético e transparente, que favoreça a confiança e o desenvolvimento mútuo. Para manter essa transparência e confiança, **35%** das participantes deste Relatório avaliam os corretores e parceiros comerciais pelo seu índice de reclamações ou por falhas na comunicação com clientes.

Visando ao desenvolvimento profissional de seus parceiros, as seguradoras ainda incluem em sua estratégia a oferta de cursos e treinamentos para eles. Só em 2020, foram realizados aproximadamente **263 mil** treinamentos para esse público. Entre as respondentes, **80%** contam com programas estruturados de treinamento e formação de corretores e parceiros comerciais, que ocorrem de forma periódica ou sob demanda.

No universo de companhias que oferecem treinamentos a corretores e parceiros comerciais, **55%** incluem temas relativos à adequação do perfil dos clientes aos produtos vendidos ou direitos dos consumidores e **5%** incluem temas ASG nos cursos oferecidos, como, por exemplo, temas relacionados à igualdade de gênero.

Representatividade do indicador: **63,1%**

1

2

3

4

5

6

7

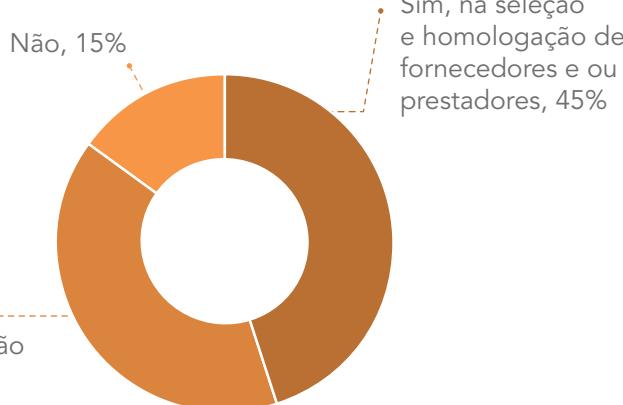
8



● 6.5 Fornecedores e prestadores

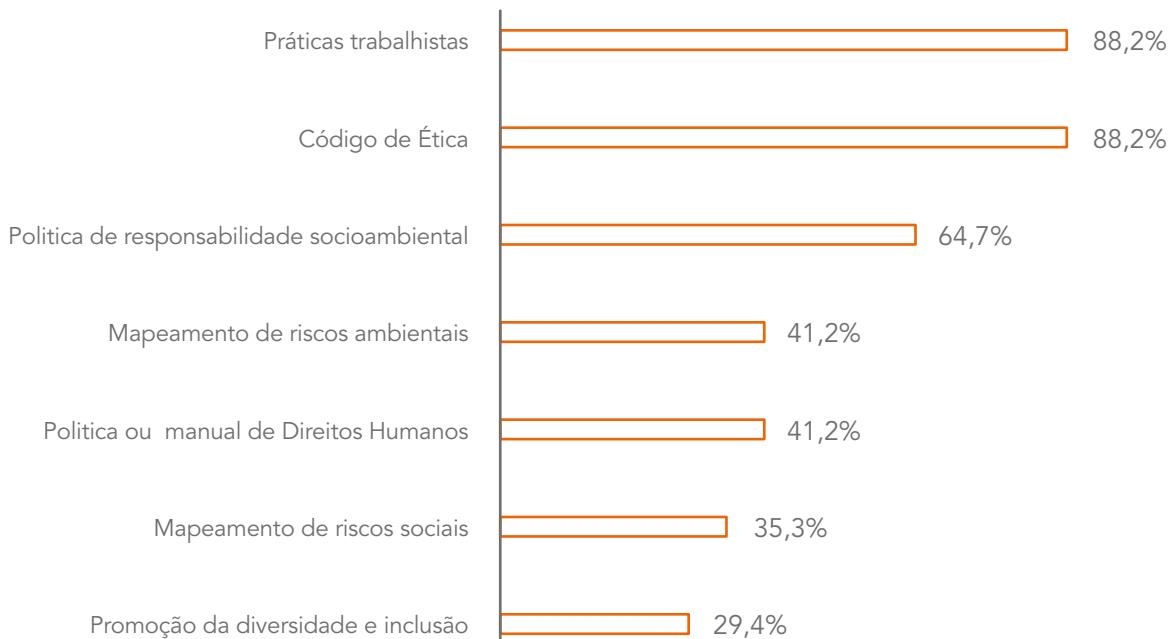
GRI 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1; (PSI 1.1.A.C.2.A.B) (PSI 2.1.A.B.C); ODS 8

Ao todo, **85%** das organizações participantes deste Relatório já consideram os critérios ASG na contratação de fornecedores e/ou prestadores. **Essa inclusão ocorre:**



Representatividade do indicador: **63,1%**

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



Representatividade do indicador: **63,1%**



No que diz respeito a casos ou riscos de trabalho infantil nas operações ou com os fornecedores/prestadores, **100%** das participantes indicaram não terem identificado casos dessa natureza.



Da mesma forma, **100%** das participantes informaram que não identificaram episódios ou riscos de trabalho forçado ou análogo ao escravo em suas operações ou de fornecedores/prestadores.

Representatividade do indicador: **62,9%**

● 6.6 Associações e entidades de classe

GRI 102-13

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

1

2

3

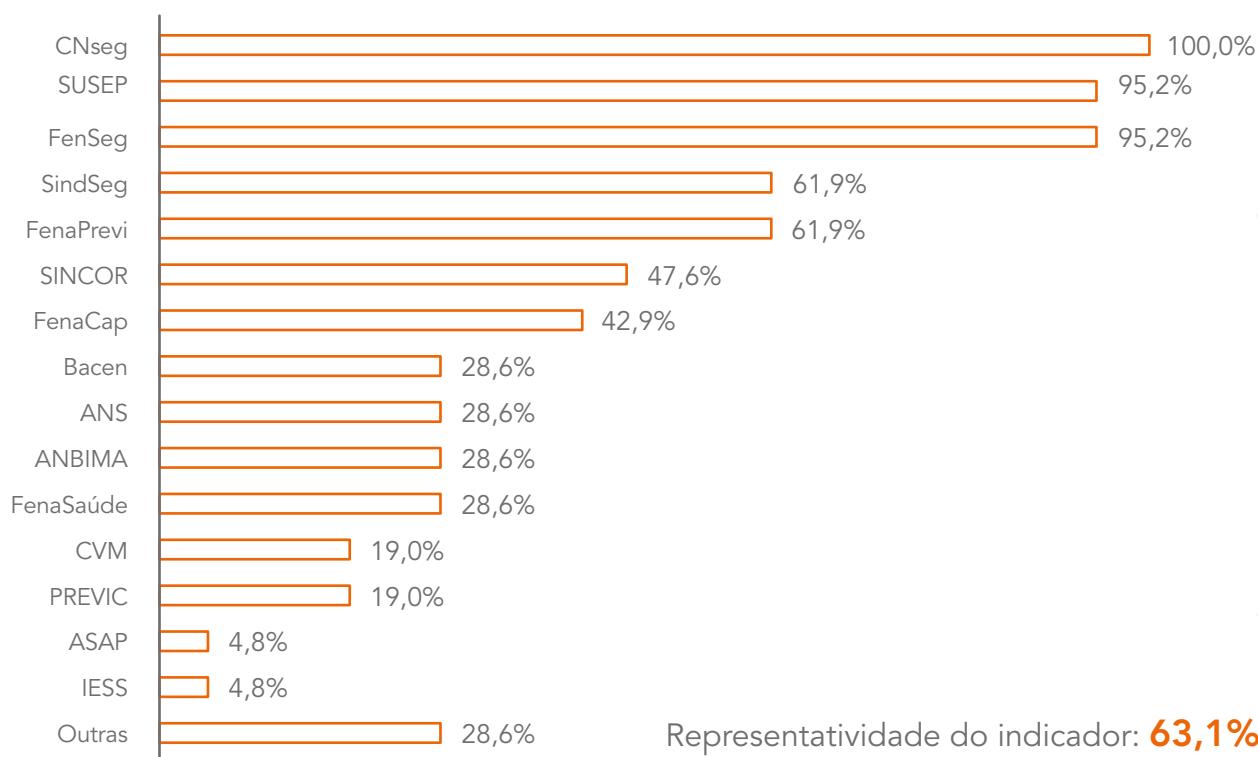
4

5

6

7

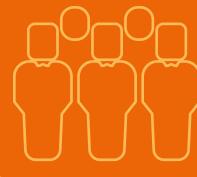
8



Em “Outras”, foram mencionadas as seguintes entidades: ABAC, ABCSI, ABECS, ABRAP, Abrasca, ACREFI, ACRio, AmchamRio, B3, Febraban, Geneva Association, IAIS, IBGC, Microinsurance Network, SINOG e UNEP FI.



GESTÃO AMBIENTAL





7

GESTÃO

Ambiental

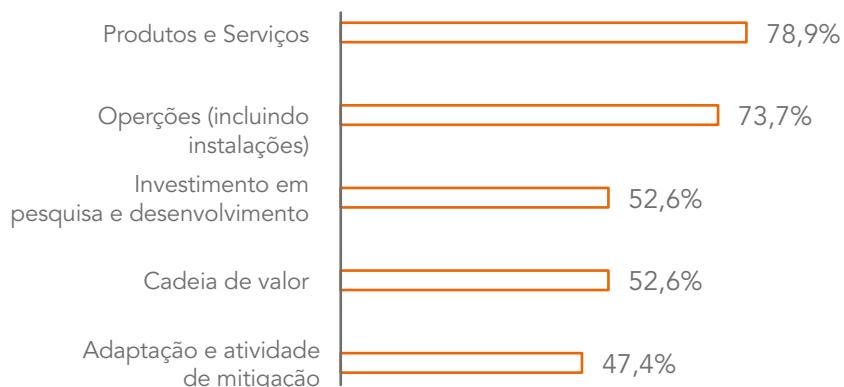
• 7.1 Mudanças climáticas

GRI 201-2; (PSI.1.A.B.2.A.B) (PSI 4.1.A.B); TCFD Estratégia B,
TCFD Gestão de Riscos B, TCFD Governança B

Muito antes de os termos “aquecimento global” e “mudanças climáticas” serem difundidos mundialmente, o setor de resseguros foi o primeiro a alertar sobre o aquecimento do planeta ao notar, em 1973, um aumento progressivo na quantidade de sinistros relacionados às enchentes. Desde então, o setor de seguros se tornou um dos pioneiros na promoção da importância de se atentar para as mudanças climáticas, considerando seu impacto na sinistralidade e sua importância para a subscrição de riscos.

Esse indicador está alinhado com as recomendações dos TCFD, que aponta que o processo de adaptação às mudanças climáticas traz riscos e oportunidades que precisam ser compreendidos pelas empresas na construção de um novo paradigma econômico.

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



Representatividade do indicador: **63,1%**

1

2

3

4

5

6

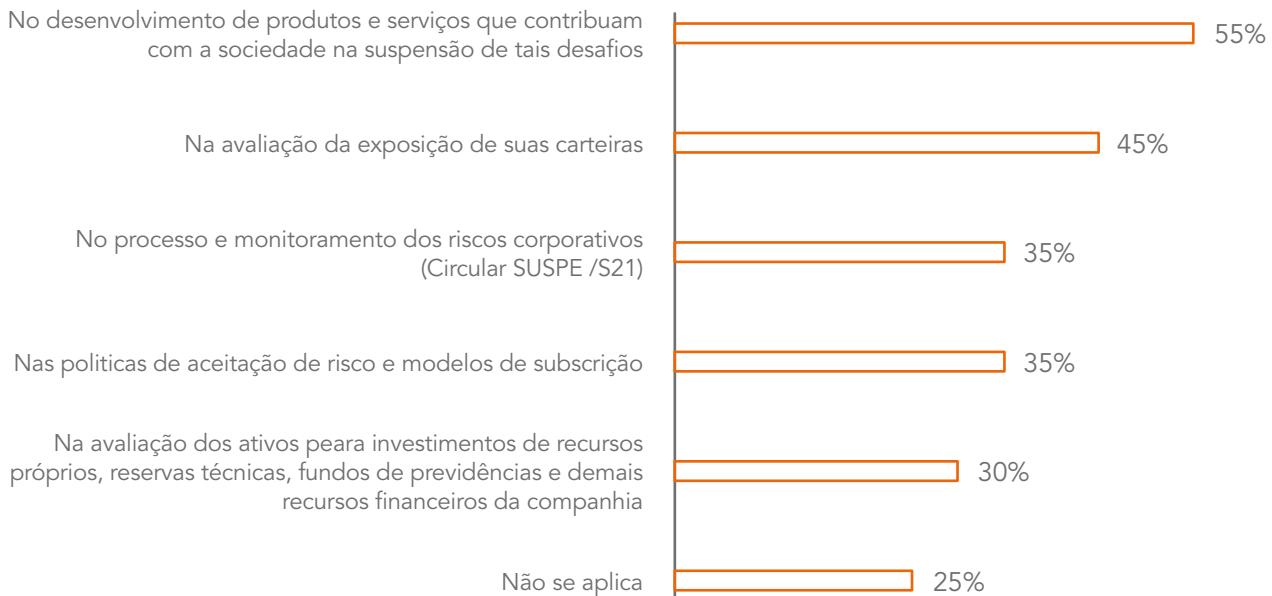
7

8

91



As companhias participantes consideram as mudanças climáticas:



1

2

3

4

5

6

7

8

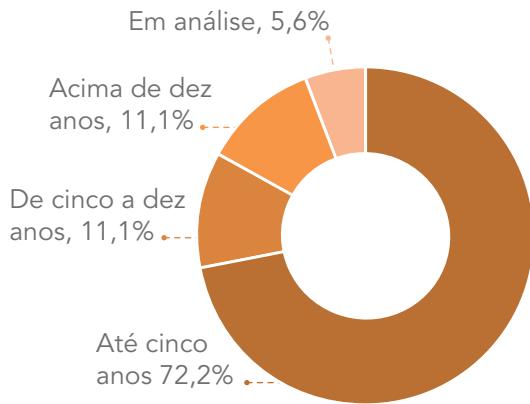
Em cada companhia, diferentes níveis hierárquicos se envolvem com o tema das mudanças climáticas. Entre as participantes, o maior nível/instância organizacional envolvido nas deliberações sobre as mudanças climáticas é:

- A Diretoria, em **35%** dos casos
- O Comitê Executivo ou Órgão de Assessoramento, em **30%** dos casos
- O Conselho de Administração ou Comitê de Assessoramento, em **25%** dos casos
- A Gerência, em **10%** dos casos
- A Superintendência, em **5%** dos casos

Representatividade do indicador: **63,1%**



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



Representatividade do indicador: **63,1%**

1

2

3

4

5

6

7

8

● 7.2 Resíduos

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

Entre as companhias participantes, **85%** contam com programas de gestão de resíduos em suas operações administrativas. Além disso, **65%** promovem ações de gestão de resíduos perigosos e não perigosos vinculados a salvados e/ou a produtos de seguros.

Entre as ações de sucesso e inovação relacionadas à gestão de resíduos nas organizações destacam-se:

- Atenção à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/1998), seguindo os princípios de não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos ou outra destinação ambientalmente adequada.
- Gestão eficiente do uso de recursos naturais e investimento em programas de ecoeficiência, com engajamento dos colaboradores.
- Instalação de controladores de vazão nas torneiras, sistema de ar-condicionado inteligente, entre outras tecnologias de alta eficiência, para diminuição do consumo de água, energia e resíduos na sede da empresa.



- Crescente digitalização das operações, com redução no uso de papel e consequente atenuação do impacto ambiental.
- Gestão na coleta seletiva com separação de recicláveis e não-recicláveis.
- Destinação ambientalmente adequada com reciclagem de equipamentos eletroeletrônicos.
- Substituição de insumos plásticos, como copos descartáveis, pratos, talheres etc. por materiais biodegradáveis.
- Programas de incentivo para que colaboradores destinem para doação ou reciclem objetos que não tenham mais utilidade em seu local de trabalho e realização de campanhas internas para descarte consciente de materiais específicos.
1
- Oferta de curso de Gestão Ambiental para colaboradores e prestadores de serviços.
2
- Arrecadação de tampinhas plásticas para doação para campanhas solidárias.
3
- Serviços de assistência sustentáveis, que promovem o descarte ecologicamente correto de bens em desuso, como móveis, colchões e equipamentos eletrônicos.
4
- Oferta de serviços telefônicos com dicas de economia de água, energia e reciclagem de lixo doméstico.
5
- Programas de reciclagem voltados ao seguro de automóvel, que promovem a captação, separação e destinação de resíduos e sucatas automotivas, evitando o reaproveitamento inadequado ou o descarte em rios ou terrenos baldios.
6
- Reaproveitamento de peças de veículos no final de sua vida útil que estejam em ótimo estado ou com pequenos defeitos.
7
- Projeto de logística reversa de eletroeletrônicos defeituosos segurados com garantia estendida.
8

Representatividade do indicador: **63,1%**

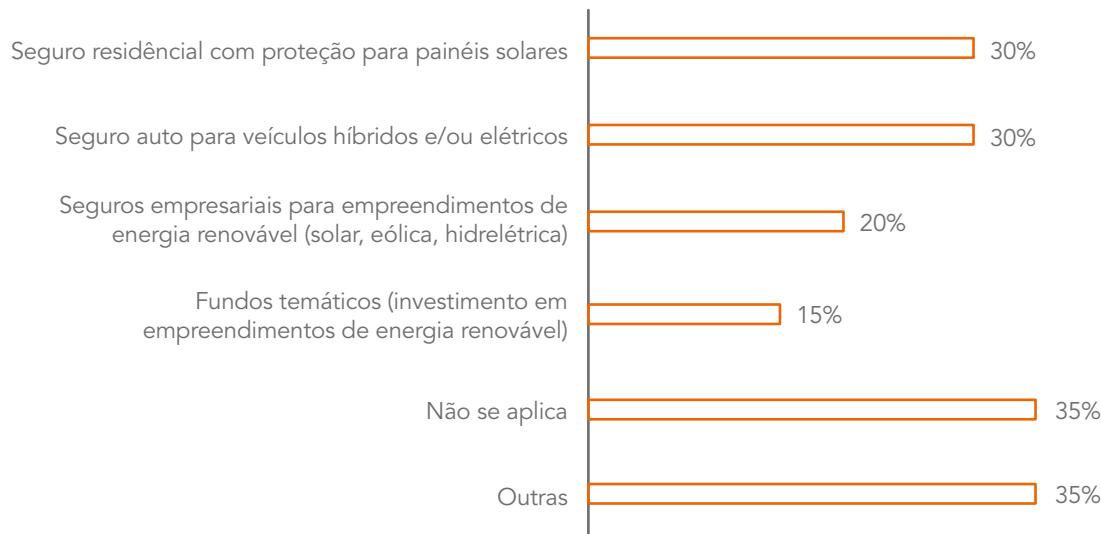


• 7.3 Energia renovável

FS16; (PSI 1.1.A.3.A)

O setor de energia renovável apresenta oportunidades para o desenvolvimento de soluções em produtos e serviços de seguros capazes de apoiar a mitigação e a proteção de riscos das empresas atuantes no setor.

As empresas participantes apoiam iniciativas voltadas ao desenvolvimento de fontes de energia renovável. São elas:



Em “Outras”, foram mencionadas iniciativas como:

- Utilização de usina solar fotovoltaica na sede da empresa.
- Projeto de painéis solares instalados em algumas localidades da empresa.
- Aquisição de Títulos Verdes.
- Seguro para equipamentos de sistema de energia solar fotovoltaica no portfólio da companhia.
- Consórcio para placas solares no portfólio de produtos da companhia.
- Produtos de seguro que usam índices (seguros de índices) no portfólio da companhia.

Representatividade do indicador: **63,1%**

1

2

3

4

5

6

7

8

95



SUMÁRIO DO CONTEÚDO GRI



8

SUMÁRIO DE

Conteúdo GRI

(GRI 102-55)

- Divulgações gerais

PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2020	102-1 Nome da organização		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços		
	102-3 Localização da sede		
	102-4 Localização das operações		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica		
	102-6 Mercados atendidos		
	102-7 Porte da organização		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores		8, 10
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente		
	102-13 Participação em associações		

1

2

3

4

5

6

7

8

97



ESTRATÉGIA

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2020	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades		

ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2020	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento		16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética		16

GOVERNANÇA

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2020	102-18 Estrutura de governança		5, 16
	102-19 Autoridade delegadora		
	102-20 Responsabilidade no nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança		
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade		



ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2020	102-40 Lista de grupos de stakeholders		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders		12
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas		

PRÁTICAS DE REPORTE

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 102: Divulgações Gerais 2020	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites do tópico		
	102-47 Lista dos tópicos materiais		
	102-48 Reformulações de informações		
	102-49 Mudanças no relatório		
	102-50 Período do relatório		
	102-51 Data do último relatório		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório		
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de acordo com GRI Standards		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI		
	102-56 Verificação externa		

1

2

3

4

5

6

7

8



● Tópicos materiais

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 201: Desempenho econômico 2020	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas		13

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

1	GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
2	GR1 203: Impactos econômicos indiretos 2020	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos		1, 2, 3, 8, 10, 17

COMBATE À CORRUPÇÃO

3	4	GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
5	6	GR1 205: Combate à corrupção 2020	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção		16

EFLUENTES E RESÍDUOS

7	8	GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
		GR1 306: Efluentes e resíduos 2020	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição		3, 6, 12

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2020	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais 308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas		8



EMPREGO

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 401: Emprego 2020	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados		5, 8, 10
	401-2 Benefícios para empregados com jornada integral que não são oferecidos a empregados de meio expediente ou temporários		3, 5, 8

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 404: Treinamento e educação 2020	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira		5, 8, 10

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2020	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados		5, 8
	405-2 Salário médio nominal mensal pago pela companhia por gênero		5, 8, 10

NÃO-DISCRIMINAÇÃO

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 406: Não- discriminação 2020	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		5, 8, 16

1

2

3

4

5

6

7

8



TRABALHO INFANTIL

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 408: Trabalho infantil 2020	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		8, 16

TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2020	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo		8

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2020	412-2 Empregados treinados em políticas e práticas de direitos humanos		4, 5, 8, 10, 16, 17

AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 414: Avaliação social de fornecedores 2020	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		5, 8, 16

MARKETING E ROTULAGEM

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
GR1 417: Marketing e rotulagem 2020	417-2 Casos de não-conformidade com relação a informações e rotulagem de produtos e serviços		16
	417-3 Casos de não-conformidade em relação a comunicações e marketing		16



- Suplemento setorial

SERVIÇOS FINANCEIROS

GRI Standard	Divulgação	Página/Capítulo	ODS
FS1	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	12	•
FS2	Procedimentos para avaliação e triagem de risco socioambientais nas linhas de negócios	12	•
FS3	Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos	12	1
FS4	Processo(s) para aperfeiçoar a competência dos colaboradores em implementar as políticas e os procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios	12	2
FS5	Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais	12	3
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por linha de negócio e discriminados por objetivo		4
FS15	Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros		5
FS16	Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	12	6
FS19	Iniciativas para apoiar a inovação		7



INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



● 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

1

2

3

4

5

6

7

8

● CRÉDITOS

Coordenação geral

Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade – CNseg

Supervisão editorial e redação

Luciane Degraf

Projeto gráfico e diagramação

Agência Eclipse

105

