



**O**n-line pela primeira vez, conferência da CNseg registrou total histórico de 6 mil inscritos e 40 horas de programação

A Conseguro 2021, totalmente on-line, teve mais de 14 mil acessos, um recorde absoluto na comparação com as edições anteriores, presenciais. Em alguns dos painéis, foram registrados 1 mil participantes simultâneos. Foram 82% de acessos feitos por desktop e 18% por mobile. A conferência bianual da Confederação Nacional das Seguradoras - CNseg passou de 800 inscritos na edição de dois anos atrás para 6 mil, com total de 40 horas de programação, frente a 16 horas em 2019.

No painel de encerramento da conferência, realizado em 01/10, o Presidente da CNseg, Marcio Coriolano, afirmou que “este evento prova que a CNseg, mais do que uma confederação associativa, é hoje o mais importante centro que reúne especialistas para fazer reflexão e propostas sobre o universo de seguros do Brasil. Sabemos ser críticos e independentes do mainstream quando necessário, para aportar soluções construtivas, propositivas e viáveis”.

Marcio Coriolano dividiu em tópicos os principais temas abordados durante os cinco dias de evento.

## **Economia**

### **PAINEL**

#### **- TRÊS VISÕES PARA O BRASIL DO AMANHÃ**

**O** mercado de seguros é muito sensível aos atributos da produção, emprego e renda. É natural que as pessoas primeiro supram suas necessidades básicas para depois optar por um seguro.

As questões demográficas e as mudanças climáticas também vão mover a economia brasileira mundial e precisarão ser prioritárias dentro da política pública.

Para 2020, o Brasil terá impacto direto do baixo índice de crescimento da economia global. Muitas

previsões são de baixo crescimento, e algumas projeções chegam em torno de 1,5% e até 0,5%.

## **Consumidor**

### **PAINÉIS**

**- O NOVO CONSUMIDOR DE SEGUROS | PERCEPÇÕES E TENDÊNCIAS**

**- TECHQLIBRIUM | COMBINANDO DIGITAL E HUMANIZADO**

**- OS DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO EM UMA SOCIEDADE EM TRANSFORMAÇÃO**

A adoção de processos digitais pelas seguradoras foi acelerada com a pandemia. Ao mesmo tempo, as novas demandas por parte dos consumidores exigiram ainda mais inovação, simplificação e agilidade. Entender quem é esse novo consumidor e se preparar para esse novo momento é fundamental.

A transição para o atendimento virtual trouxe um receio inicial, de que o relacionamento ficaria deteriorado, mas a adaptação foi rápida e isto não ocorreu.

Vivemos a era da hiper relevância, com os clientes possuindo uma alta expectativa em relação aos produtos e serviços e as empresas possuindo uma série de ferramentas digitais para o relacionamento com os clientes. O consumidor quer comprar um seguro com a mesma facilidade com que compra uma televisão.

Apesar da dinâmica do digital, o fator humano não pode ser esquecido, pois ainda é importante para se atingir a excelência. Há processos em que os canais digitais cumprem de forma satisfatória o seu papel, mas, em outros, o acolhimento gerado pelos seres humanos é absolutamente necessário.

As mídias digitais revolucionaram as relações sociais e, por isso, é importante saber combinar essa dinâmica. O que antes era considerado um monólogo, atualmente, se tornou diálogo, já que o consumidor tem expectativas e cobranças sobre aquilo que adquire e consome.

Na ótica da sociedade, as marcas são vistas como se fossem pessoas, de quem são esperados posicionamentos, pedidos de desculpas.

## **REGULAÇÃO**

### **PAINÉIS**

**- OPEN INSURANCE - DESAFIOS DA IMPLEMENTAÇÃO**

**- RESOLUÇÃO CNSP 416/2021: FORTALECIMENTO DA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA**

**- FLEXIBILIZAÇÃO DA NORMA DE INVESTIMENTOS**

**- GESTÃO DO RISCO DE LIQUIDEZ E QUALIDADE DE COBERTURA DO CMR**

**- FLEXIBILIZAÇÃO DAS NORMAS DE PRODUTOS**

**- SEGURANÇA CIBERNÉTICA**

**- A ÓTICA DO SETOR DE SEGUROS COMO CONSUMIDOR DE RESSEGURO**

**- LGDP - CONVERSA COM O JUDICIÁRIO**

## **- SEGURO AUTO X PROTEÇÃO VEICULAR**

O setor segurador tem a expectativa de que a implementação do open insurance ainda contemple diferenças de paradigmas diferentes do setor bancário e resgate a inclusão do corretor de seguros como integrante desse sistema.

A nova norma de governança, publicada em julho deste ano pelo Conselho Nacional de Seguros Privados, busca desenvolver o mercado, flexibilizar regras de forma que as empresas possam trabalhar melhor, com mais eficiência, sem deixarem de avaliar e manterem a solidez e a estabilidade das empresas.

A flexibilização da norma de investimentos interessa muito às seguradoras pela simplificação que anuncia, tornando-as menos prescritivas e mais principiológicas. Isso estimula a concorrência e reduz custos operacionais, sem comprometer a solvência.

O pacote normativo que traz novidades em relação ao nível de liquidez e apuração da solvência das empresas do setor de seguros tem o objetivo de estimular a competitividade, eliminando custos regulatórios desnecessários.

A flexibilidade das normas dos produtos demonstrou que as medidas regulatórias adotadas, desde 2019, pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), são assertivas para ampliar a incursão do seguro de vidas de pessoas e empresas, diminuir custos e estimular coberturas personalizadas.

O aumento expressivo dos ataques cibernéticos, inclusive o chamado ransomware (invasão dos sistemas com posterior pedido de resgate), ocorreu ao longo da pandemia e colocou todos em alerta. No setor de seguros, umas das respostas à nova realidade é a Circular 638, da Susep, que dispõe sobre requisitos de segurança cibernética a serem observados pelas sociedades seguradoras. Sem contar os novos produtos adaptados a essa nova realidade.

O corretor dará enorme contribuição à era dos seguros flexíveis, intermitentes e combos. As novas atualizações do marco regulatório podem promover uma nova dinâmica do resseguro no País. As operações deram um salto desde a abertura do mercado, há 15 anos. As receitas de resseguros tiveram, por exemplo, uma expansão acumulada de 47,5% de 2016 a 2020, ao passo que os prêmios diretos das seguradoras cresceram 22% no mesmo período.

Apesar do número significativo de resseguradoras autorizadas a operar no Brasil, constata-se uma concentração de negócios em poucos grupos. As características do mercado brasileiro influenciam o tom mais cauteloso das operações de resseguros.

Alguns setores são mais particularmente vulneráveis a essa amplíssima incidência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que é transversal e se aplica a todos os setores. O setor de seguros, o de previdência complementar e o de saúde suplementar, são obviamente setores que trabalham com dados como insumos e, portanto, merece um cuidado especial quanto à disciplina de proteção de dados.

Os dados são insumos básicos para aferição e classificação do risco. Como a discriminação é inerente à atividade securitária, torna-se necessário que o segurador, que também o controlador dos dados, faça uma análise adequada do risco para precificá-lo e, assim garantir a sustentabilidade de sua atividade.

Já quanto ao tema da proteção veicular, o painel concluiu que há assimetria com as seguradoras e a invasão do mercado a elas reservado, conforme decisão já proferida pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ). Aguarda-se agenda no legislativo para a retomada de projeto de lei que pretende trazer as associações para o espaço regulatório dos seguros.

## **ASG**

## **PAINÉIS**

- **ASG | A AGENDA DO FUTURO JÁ COMEÇOU**
- **PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA | SEGURO PARAMÉTRICO - MICROSSEGURO**
- **INTEGRAÇÕES DAS QUESTÕES ASG NAS OPERAÇÕES DO SETOR DE SEGUROS**
- **CONTRIBUIÇÃO DO SETOR DE SEGUROS PARA O CLIMA**
- **DIVERSIDADE & INCLUSÃO: POR QUE É IMPORTANTE FALAR SOBRE ISSO?**

A pandemia disparou o alerta de urgência para os compromissos socioambientais e de governança por parte das empresas.

E o setor de seguros não ficou de fora, já que o tema impacta a atividade seguradora nas duas pontas: dos riscos cobertos e da gestão das provisões técnicas. O setor depende, crucialmente, de questões ambientais, sociais e de governança, visto que a matéria prima do seguro é o risco. Os riscos ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) perpassam todos os setores de atividade que demandam seguros.

O setor de seguros tem uma grande oportunidade, se abrindo com a transição para uma economia de baixo carbono. O mercado segurador brasileiro também é apontado como uma liderança em sustentabilidade. Por isso, precisa estar preparado para entender que as questões socioambientais e corporativas podem ser vistas como riscos, mas também devem ser consideradas oportunidades de negócio e diferencial competitivo.

As experiências na utilização de seguros paramétricos para mitigar riscos e oferecer proteção financeira em casos de desastres naturais são diversas. Na América Central, pessoas vulneráveis expostas a riscos climáticos contam com esse tipo de produto como se fosse um desaster cash. **Quando** acontece o evento, os segurados recebem o dinheiro para garantir a continuidade de sua produção.

Uma empresa não pode olhar os impactos climáticos apenas no seu balanço, sem se preocupar com o do cliente ou do parceiro. Por isso, o setor financeiro tem um papel estratégico e precisa se posicionar de forma clara, para poder cobrar metas, métricas claras, reportadas de maneira consistente.

A diversidade contempla saberes, gêneros, pessoas com deficiência, cores e raças e etnias. Porém, inclusão é dar um passo além e fazer um movimento para incluir os grupos que estão sub-representados nesses ambientes. Para isso, é necessário um plano de ação e métricas definidas. Está comprovado que diversidade traz decisões mais robustas, permite inovação, atrai e retém talentos e traz representatividade de clientes e parceiros.

## **INFRAESTRUTURA**

### **PAINEL**

- **CABOTAGEM E RODOVIA | INFRAESTRUTURA PARA DESTRAVAR O BRASIL**

Para superar os desafios e ampliar as oportunidades na área de infraestrutura, o mercado segurador, as agências reguladoras, governos e especialistas, buscam colocar em prática normativos atualizados. A ideia é que eles viabilizem a conclusão do negócio sem longas disputas judiciais.

A área da infraestrutura é um segmento estratégico para o Brasil e de grandes cifras, que precisam de seguros para mitigar riscos. E os contratos de seguros são importantes. Já são trabalhadas

cláusulas de matriz de riscos muito bem definidas com os riscos que cada uma das partes vai assumir.

## **FEDERAÇÕES**

O presidente da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), João Alceu Amoroso Lima, que representa grupos de operadoras de planos e seguros privados de assistência à saúde, bem como planos exclusivamente odontológicos, chamou a atenção para o debate que ocorreu em torno do ATS (Avaliação de Tecnologias em Saúde), utilizado pelo regulador para autorizar a incorporação de novas tecnologias no setor. “Infelizmente, o processo de ATS está na berlinda tanto no Congresso, que pensa em criar uma lei que acabe com este procedimento, ou mesmo no STF que tem decisões contrárias ao processo de validação de novas tecnologias”, comentou Alceu. O presidente da FenaSaúde apresentou dados sobre a atuação das operadoras de saúde no tratamento da Covid-19, de março de 2020 a junho deste ano. Foram 295 mil internações, a um custo de R\$ 12 bilhões. Já o valor gasto com as internações em UTI chegou a R\$ 9 bilhões. “No total, as operadoras gastaram R\$ 22 bilhões com a Covid-19. Foram gastos que não estavam previstos ou precificados pelas empresas”, disse.

A importância de estimular o brasileiro a poupar foi destaque na fala de Marcelo Farinha, presidente da Federação Nacional de Capitalização (FenaCap). “Foram muitos os desafios enfrentados, como pressão na renda, inflação, distanciamento social, mas nenhuma novidade para uma indústria secular como a de seguros”, comentou Farinha, lembrando a importância da formação de reservas para realização de sonhos e projetos. O executivo acrescentou que na crise é que o mercado segurador se faz mais relevante e presente. “Seguimos crescendo. Os títulos de capitalização são instrumento de formação de reserva e as seguradoras têm investido em plataformas de acesso remoto, para atender a um cliente cada vez mais digital”, complementou.

Na visão de Antonio Trindade, presidente da Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg), os temas regulatórios foram muito relevantes ao longo da semana de painéis. “Quando falamos em flexibilização regulatória eu penso em quantidade de circulares, consultas públicas, resoluções que ao longo de um ano e meio de pandemia fomos debatendo. E quando olho para a frente vejo que isso não vai parar. São medidas facilitadoras do dia a dia das seguradoras e que abrem possibilidades de criação de novos produtos e modalidades diferentes de aquisição dos seguros”, destacou.

Trindade também chamou a atenção do debate em torno do seguro automotivo versus as associações de proteção veicular. “Elas nos preocupam, sim. Urge acelerarmos um trabalho que já fazemos no Congresso, para resolver o assunto, porque a atuação dessas empresas, que não são seguradoras, pode afetar a imagem do setor”, afirmou, lembrando que as associações de proteção veicular atuam junto a um segmento da população com menos renda e informação.

A eficácia das seguradoras, ao longo da pandemia, ao atender às novas demandas da sociedade, foi reforçada em comentário de Jorge Nasser, presidente Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi). “As seguradoras atenderam prontamente à demanda da sociedade e em caráter de exceção, amenizando mortes decorrentes da Covid-19”, afirmou o executivo, lembrando que a pandemia é um risco não coberto. Até julho, as indenizações decorrentes de mortes por Covid-19 chegaram a R\$ 4,6 bilhões.

O presidente da FenaPrevi aproveitou o encerramento da Conseguro para apresentar dados mais recentes sobre o mercado de previdência privada. Até julho, as captações líquidas – aportes menos resgates – chegaram a R\$ 21 bilhões, um salto de 16% sobre igual período do ano passado. Os ativos cresceram 7,2%, totalizando R\$ 1,06 trilhão em planos de previdência. “São números que mostram a recuperação do segmento e o quanto somos resilientes”, disse.

## **RESILIÊNCIA**

A capacidade de o setor segurador resistir aos momentos de crise também marcou análises do

professor de economia e decano do Centro de Ciências Sociais da PUC-RJ, Luiz Roberto Cunha. O economista apresentou dados comparando a evolução do Produto Interno Bruto (PIB) per capita e da arrecadação do setor de seguros, também per capita, entre 2007 e 2020. Segundo ele, a variação da arrecadação do setor é sempre superior à do PIB, com exceção de alguns momentos mais agudos, como em 2009, após a grave crise das subprimes americanas; e em 2018, quando a economia brasileira ia mal”, comentou.

“Os dados mostram bem a importância do setor na economia, sua resiliência. O setor não é uma ilha, e claro que é afetado, mas sempre mantendo um desempenho acima da economia”, comentou o economista mencionando razões para isto, como a incorporação constante de inovação pelas seguradoras, o aumento da produtividade e o incremento na oferta de produtos que atendam à busca por segurança e minimização do risco.

**O painel pode ser assistido na íntegra:**

<b>CONSEGURO 2021 ON-LINE CHEGA AO FIM COM GRANDES NÚMEROS:</b>
6 mil inscritos na plataforma. Desses, 3 mil ativos, assistindo e interagindo sobre os temas das palestras. O conteúdo seguirá disponível no canal do YouTube da CNseg;
82% dos acessos em desktop e 18% em mobile, reflexo do home office e mostram que as palestras foram acompanhadas em um espaço fixo e não em acesso em trânsito;
1 mil participantes simultâneos, em alguns dos painéis;
Mais de 400 inscritos na Jornada do Conhecimento, espaço de troca de experiências criado nesta Conseguo on-line. Temas abertos até o dia 22 de outubro;
229 participantes no Café Mundial e Aquário, espaço para discussão do Futuro do Trabalho;
732 participantes das atividades de Yoga;
1,5 mil inscritos assistiram ao Quiz;
Mais de 14 mil acessos às atividades.
Comparativo - Conseguo 2021 e 2019
Formato em 2021: on-line/ 2019: presencial
Inscritos em 2021: 6 mil/ 2019: 800
Duração do evento em 2021: 5 dias / 2019: 2 dias
Palestrantes em 2021: 113 / 2019: 66
Total de horas de programação em 2021: 40h / 2019: 16h

**Fonte:** CNseg, em 04.10.2021.