

Encontro aconteceu em 22 de novembro, em São Paulo



O presidente da CNseg, Marcio Coriolano, fala, na abertura, para o auditório lotado

Buscando apresentar ao mercado os trabalhos desenvolvidos pelas 18 Comissões Temáticas da CNseg ao longo de 2017 e os projetos para 2018, foi realizado em 22 de novembro, em São Paulo, o já tradicional Balanço das Comissões Temáticas.

O evento foi aberto pelo presidente da CNseg, Marcio Coriolano, que saudou o empenho dos profissionais do mercado segurador participantes das Comissões, que se esforçam para participar dos encontros e das ações propostas, paralelamente aos trabalhos desenvolvidos nas seguradoras, algo particularmente penoso em tempos de crise, onde a cobrança pela permanência nas empresas é maior.

Na ocasião, Coriolano aproveitou para reafirmar que o pilar principal de sua gestão é a valorização do espaço do mercado de seguros junto aos formuladores de políticas públicas.

Diretoria de Relações Governamentais



Ao microfone, Genildo Lins de Albuquerque Neto, do escritório da CNseg, em Brasília, observado pelo superintendente-Executivo Técnico, Alexandre Leal

Apesar de não tratar-se propriamente de uma Comissão Temática, mas devido ao seu alinhamento aos interesses da atual gestão, a diretoria de Relações Governamentais da CNseg, sediada em Brasília, esteve presente, representada por Genildo Lins de Albuquerque Neto.

Em sua apresentação, esclareceu que o escritório de Brasília tem, como atribuições: acompanhar diariamente a situação política no Brasil, avaliar os riscos e formular estratégias para cada Projeto de Lei apresentado no Congresso e mapear os agentes políticos, tentando prever suas posições para formulação de estratégias pertinentes, entre outras.

Somente em 2017, disse Genildo, foram acompanhados 2.645 Projetos de Lei envolvendo 140 temas. Entre os mais prioritários, encontra-se o PL 3.139, que trata da Proteção Veicular, além de outros em tramitação na Câmara que visam ampliar o escopo de atuação das cooperativas que oferecem esse serviço e um que propõe a proibição total destes.

Genildo também destacou que em 16 de dezembro haverá uma audiência pública que debaterá um novo marco regulatório para o setor de Seguros, acompanhado de perto pela Diretoria, bem como os 150 Projetos de Lei que pretendem alterar a Lei 9.656, da Saúde Suplementar, e que foram agrupados sob a responsabilidade de um mesmo coordenador.

Comissão de Comunicação e Marketing - CCM



A superintendente de Comunicação da CNseg, Ângela Cunha, fala à plateia observada pelo presidente da Comissão, Alexandre Nogueira

A Comissão de Comunicação e Marketing atua em prol do aperfeiçoamento da imagem do setor, que está previsto no Planejamento estratégico da CNseg, afirmou a superintendente de Comunicação Interna da CNseg, Ângela Cunha, que se apresentou ao lado do presidente da Comissão, Alexandre Nogueira, da Bradesco Seguros.

Em 2017, disse ela, com base em pesquisa realizada sobre os canais de comunicação da Confederação, foram reformulados a Revista de Seguros, tanto em termos gráfico, como de conteúdo, e a publicação digital CNseg em Ação, que tornou-se mais clean e objetivo. Ângela também afirmou que a reformulação do Portal da CNseg já encontra-se com 70% dos trabalhos concluídos, devendo ser lançado no 1º trimestre de 2018.

Por sua vez, Alexandre Nogueira falou sobre os projetos para 2018, que incluem um estudo sobre a

simplificação dos termos e terminologias nos canais de comunicação da CNseg; alinhar os conceitos de comunicação entre todos os canais disponíveis, como os portais, mídias sociais, Rádio CNseg e eventos; evoluir na divulgação das mídias sociais, da Rádio CNseg e das publicações da CNseg, entre outros.

Alexandre Nogueira ainda ressaltou a necessidade de Comissão interagir mais com outras comissões devido ao seu caráter transversal e informou sobre os quatro Grupos de Trabalho em andamento: GT de Pesquisa, GT de Simplificação de textos (em conjunto com a Comissão de Relações de Consumo), GT de Mídias sociais e GT de Comunicação (para avaliar a pertinência dos conceitos de Comunicação)

Comissão de Inteligência de Mercado - CIM



Ao microfone, o presidente da comissão, Alex Conrado Korner, observado pelo gerente da Superintendência de Estudos e Projetos, Thiago Ayres

Criada em 2017 com o objetivo de criar insumos que propiciem as análises estratégicas e a harmonização das práticas de elaboração de estatísticas no âmbito das empresas do setor, a Comissão de Inteligência de Mercado, de acordo com o gerente da Superintendência de Estudos e Projetos, Thiago Ayres elegeu 12 temas, agrupados em 3 grandes projetos: identificar e compartilhar as melhores práticas do setor e de outras indústrias; identificar como as novas gerações lidam com o mercado segurador e com o mundo, em si, e identificar como as insurtechs enfrentam as barreiras da regulamentação atual.

Segundo o presidente da comissão, Alex Conrado Korner, da Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência, esses projetos ainda dependem da aprovação da Diretoria Colegiada da Confederação antes de serem apresentados, em detalhes, para o mercado.

E, para 2018, afirmou o Alex, os temas a serem trabalhados ainda estão sendo definidos e o grupo está aberto a sugestões.

Comissão de Sustentabilidade e Inovação - CSI

Visando o engajamento do setor em prol do desenvolvimento sustentável e a identificação de riscos futuros que possam impactar o negócio, a Comissão de Sustentabilidade e Inovação teve as ações de 2017 apresentadas por Isabela Lopes Coelho Eyer, da Mongeral AEGON Seguros e Previdência, em substituição à presidente da Comissão, Fátima Lima, que não pôde estar presente.

Foram, ao todo, sete reuniões da Comissão e 11 reuniões de seus três Grupos de Trabalho. Entre estes, o de Diversidade, que lançou, este ano, uma cartilha sobre o tema e realizou evento em São Paulo para entender como a diversidade impacta o mercado.

Além disso, a Comissão, que engloba empresas que representam 84% na arrecadação do setor, também colaborou no Seminário de Riscos e Oportunidades Emergentes, que também tratou da questão da diversidade.

Comissão de Seguros Inclusivos - CSINC

Entre as ações realizadas pela Comissão de Seguros Inclusivos em 2017, segundo seu presidente, Eugênio Velasques, da Bradesco Seguros, a aproximação de várias instituições, com participação em dois eventos do Sebrae, um em São Paulo e outro em Nova Iguaçu.

Como desafios para 2018, listou a remodelação da Resolução CNSP 294/2013, que dispõe sobre a utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro e de previdência complementar aberta, abrindo a possibilidade de comercialização via telefone e até mesmo por máquinas de venda automática, como aquelas que vendem refrigerantes. Outro desafio é conseguir que seja autorizada a utilização das mesmas práticas tecnológicas do setor financeiro no seguro

E para demonstrar como os seguros inclusivos, que são os seguros destinados a populações de baixa renda, geram um grande nível de satisfação a seus clientes, Velasques fez uma pesquisa na Ouvidoria de sua empresa, constatando não haver nenhuma reclamação em relação a esses produtos.

Comissão de Ouvidoria - COV

Com a missão de levar ao mercado e aos dirigentes os pleitos e informações sobre o que os clientes esperam do setor segurador, a Comissão de Ouvidoria publica anualmente o Relatório de Atividades das Ouvidorias das empresas associadas que, em 2016, obteve uma resolubilidade de 93% das demandas em até sete dias úteis.

O documento, como lembrou o presidente da Comissão, Silas Rivelle, ouvidor da Seguros Unimed, é produzido com base no Sistema Coletor de Dados das Ouvidorias (SCD-Ouvidorias), apresentando indicadores e informações estratégicas sobre as demandas dos consumidores de seguro. Em sua segunda fase, o SCD está sendo incrementado, permitindo a comparação dos números de cada empresa, individualmente, com o resto do mercado.

Entre os números apresentados no Relatório, o das 127 mil demandas tratadas pelas ouvidorias participantes em 2016, contra as 29.500 encaminhadas para a Susep no mesmo período.

Após afirmar que, para funcionarem com o máximo de eficiência possível, as ouvidorias necessitam, mais que nunca, do apoio da alta gestão das empresas, Silas ainda teve tempo, ao fim de sua apresentação, para solicitar que todos os ouvidores das empresas associadas não deixem de participar da Comissão.

Comissão de Relações de Consumo - CRC

Comissão de Relações de Consumo (CRC) tem, entre suas atribuições, o monitoramento das plataformas Sindec e Consumidor.gov.br, de reclamações de consumidores, com o intuito de quantificar e entender as causas dessas reclamações. Além disso, como afirmou a superintendente de Acompanhamento de Conduta de Mercado, Maria Elena Bidino, que fez a apresentação em substituição à presidente da Comissão, Rosana Techima Salsano, a Comissão realizou encontros com as lideranças da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

Outras importantes ações da Comissão em 2017, em parceria com a Comissão de Ouvidoria, foram

a realização do 4º e do 5º Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, realizados, respectivamente, em João Pessoa e em Belo Horizonte. Já o 6º Colóquio, lembrou Bidino, será realizado em 2018, em São Paulo, sendo mais uma oportunidade para os órgãos de defesa dos consumidores conhecerem melhor o setor e sua índole.

Comissão de Recursos Humanos - CRH

Muito ativa e tratando de uma pluralidade de assuntos, segundo Denise Ramalho Conde, da Seguros Sura, que fez a apresentação, em substituição à presidente Patricia Coimbra, a Comissão de Recursos Humanos conta com cinco Grupos de Trabalho. Há o que estuda os impactos da nova Lei Trabalhista; o sobre eSocial, com workshop realizado em 2017; o sobre Indicadores de RH, que produz relatório interno com 23 indicadores, envolvendo 25 empresas, responsáveis por 74% da arrecadação do setor; um sobre Remuneração; o GT de Remuneração, que elabora periodicamente uma pesquisa salarial no setor, e o GT sobre Marca Empregadora, que visa alavancar a imagem do mercado no meio acadêmico, tornando-a mais atraente para jovens profissionais.

Comissão Atuarial - CAT

A Comissão discutiu temas de grande relevância para o mercado como as operações de cosseguro, a migração dos ramos em run-off, a contabilização da expectativa de recebimento de salvados e ressarcidos, a alteração da regra de contabilização das ações judiciais e negociação de dilação de prazos, dentre tantos outros. Vale também lembrar a parceria com o Instituto Brasileiro de Atuária (IBA), que teve destaque no discurso do presidente da Comissão, Gustavo Genovez.

Os 36 membros realizaram 10 reuniões para discutir mais de 110 temas durante o ano.

Comissão de Administração e Finanças - CAF

O marco da Comissão de Administração e Finanças em 2017 foi a publicação da fase II do IFRS de contratos de seguros. Mas outros importantes também foram destaque nas discussões da comissão, como o IFRS 9, 15 e 16. “Trata-se de um grande desafio para os profissionais do mercado. A convergência das normas internacionais de contabilidade é tema estratégico no mundo e não poderia ser diferente na CNseg. E esses temas certamente serão pauta não só de 2018 como também dos próximos 20 anos”, disse Laenio Pereira dos Santos, presidente da Comissão. Outro tema destacado por ele foi discussão sobre a possibilidade de desobrigação do rodizio das empresas de auditorias contábeis.

Comissão de Assuntos Fiscais - CAFIS

Diferentemente das outras comissões, na CAFIS os temas são tratados com a Receita Federal e Secretarias Municipais, por exemplo, destacou Rodrigo Artur Gaeti De Bernardis, que substituiu o presidente Antonio Carlos Pedrosa. Entre os temas que tiraram o sono dos 35 membros da comissão este ano estão a Lei Complementar 157 e o grande impacto para as operadoras de saúde. Merece destaque também as discussões sobre a contratação de parecer do professor Humberto Ávila para esclarecer aspectos jurídicos sobre o pagamento de contribuição previdenciária sobre a comissão do corretor. O grupo contabilizou 45 temas em discussão em nove reuniões realizadas no ano.

Comissão de Investimentos - CINV

Os 28 membros desta comissão se debruçaram em 39 temas prioritários para as seguradoras durante 2017. “Comemoramos os avanços para alteração da Resolução CMN 4.444/2015 e Resolução 321/2015”, disse o presidente Roberto Santiago Takatsu. Ele também ressaltou a flexibilização operacional para movimentação de ativos no exterior e a clarificação da permissão de empréstimos de ativos livres e integrantes das carteiras dos fundos de investimentos. E ressaltou que o mercado segurador com suas reservas é considerado um grande investidor institucional que ajudará o país a retomar o crescimento nos próximos anos, por isso merece a atenção das

autarquias governamentais que tem relações com os temas da CINV.

Comissão de Resseguro - CR

A comissão de resseguro ganhou uma comissão espelho na Susep e tem uma agenda cheia, destacou Claudio Rosa Mendes, que substituiu o presidente da Comissão, Nilton Rafael Haiter. Com 44 temas pautados nas nove reuniões realizadas pelo grupo, ficou claro quais as melhorias necessárias para o resseguro atuar de forma mais fluída. As sugestões estão sendo analisadas para serem posteriores alterações nas regras. Ele falou sobre os ganhos com a provável extinção da contratação obrigatória de resseguradores locais e da limitação de repasse do risco a empresas do mesmo conglomerado sediadas no exterior. Também destacou o tema da consulta pública sobre a flexibilização dos ramos para fins de cessão de resseguro.

Comissão de Gestão de Risco - CGR

2017 foi o primeiro ano da Comissão de Gestão de Risco, com foco em temas tratados pela subcomissão de riscos da Susep, que se reúne desde 2014. O presidente da Comissão, Marcos Spieguel, destacou que a CGR, formada pelos gestores de risco nomeados na Susep, nasceu com uma grande responsabilidade: implementar a estrutura de gestão de riscos. “Os desafios são grandes e exigem uma formação mais profunda dos profissionais do setor. Temos bons cursos, mas precisamos agregar mais conhecimento internacional”, comentou, acrescentando que a ANS já indicou que em 2018 vai publicar norma mínima de gestão de risco e isso vai incrementar ainda mais os desafios dos profissionais da área. Ele destacou a revisão do processo de submissão de modelos interno e a participação ativa no desenvolvimento do documento de orientação ao mercado da Susep sobre as diretivas de ORSA.

Comissão de Controles Internos - CCI

Formada por 36 membros, a Comissão de Controles Internos discutiu mais de 43 temas neste ano. O grande desafio para a Comissão esse ano está sendo a revisão do arcabouço de governança corporativa, controles internos e auditoria interna. “Nosso olhar está em promover um ambiente mais propício ao desenvolvimento de uma cultura de riscos e controles em todas as empresas do setor”, disse Valdinei Donizete Silva que substituiu o presidente da Comissão, Assizio Oliveira. “A revisão permitirá que a Susep avance em mais uma fase do processo de equivalência do regime prudencial e de solvência de supervisão brasileiro ao regime europeu, o que requer muito esforço de todos”, citou. “Isso permitirá que as seguradoras internacionais se instalem no País sem exigências adicionais de capital e vice versa”.

Comissão de Digitalização - CDIG

A Comissão de Digitalização presidida por Diana Neves, foi criada em 2017 para tratar temas que desafiam o mercado segurador em todo o mundo. O objetivo dos 26 membros da equipe é discutir temas relacionados ao processo de digitalização, para que seja possível o descarte de documentos físicos após a digitalização e as alterações em regulamentação para melhorar a ofertar seguros através de meios remotos. Segundo Diana, o ano começou com a criação do grupo de trabalho na Susep para tratar sobre a guarda de documentos. “Temos consciência que estamos bem atrasados em vários itens do tema digitalização. Mas estamos avançando rapidamente, pois todos trocam informações e também estamos fazendo parcerias importantes que nos ajudam a vencer diversas barreiras”, disse. Uma das barreiras é a própria lei. “A Susep até concorda que é desnecessário manter o documento original depois de digitalizado. Mas se a lei existe, a Susep não pode fazer uma norma contrariando-a. Mas é possível tentar a redução do prazo de guarda que atualmente é de 20 anos, para cinco”, citou.

Comissão de Processos e Tecnologia da Informação - CPTI

Com 29 membros efetivos, a Comissão de Processos e Tecnologia da Informação se debruçou sobre 34 temas durante 2017. “A tecnologia vem pressionando todas as áreas das seguradoras, exigindo

que atuemos em parceria com diversas outras comissões temáticas. As empresas passaram a ter vantagem competitiva com a TI, que por sua vez passou a fazer parte estratégica do negócio, englobando todos os departamentos”, comentou Camilo Ciufatelli, que representou o presidente Carlos Alberto Viana, que não pôde estar presente. Ele citou como a CPTI contribuiu com a Comissão de Ouvidoria para a criação de um banco de dados de reclamações, e com a Comissão Assuntos Jurídicos com a sua visão sobre os impactos do Marco Civil da Internet. As discussões do grupo também envolvem os impactos de novas tecnologias, como Blockchain e Inteligência Cognitiva no setor. “Como podem ver, temos desafios imensos para discutir nos próximos anos”, concluiu.

Por fim, a superintendente de Acompanhamento Técnico, Karini Madeira destacou que o trabalho das suas nove comissões, em 2017, resultou em grande valor agregado, arriscando dizer, na casa de alguns milhões, para o mercado de seguros, traduzidos por:

- Ajustes na regulamentação de ativos e passivos;
- Aumento da suficiência do mercado;
- Redução da exigência de capital de risco;
- Flexibilização de regras de capital, com a ampliação dos fatores reduzidos;
- Flexibilização das obrigações acessórias;
- Redução e/ou manutenção do custo regulatório;
- Novas oportunidades para investimentos;
- Proposição de novas tecnologias, novos canais digitais, transformação de processos antigos;
- Alcance de novas possibilidades para seguradoras e clientes.

Comissão de Assuntos Jurídicos - CAJ

“Comissão de Assuntos Jurídicos da CNseg tem a missão avaliar e debater questões legais de interesse do setor, bem como apoiar as demais Comissões, com vistas a melhoria e crescimento do mercado e a salvaguarda dos seus interesses, afirmou a superintendente Jurídica da CNseg, Glauce Carvalho. Em 2017, prosseguiu, foram 126 os temas tratados, tendo, entre estes, a simplificação das condições gerais das apólices de seguro, a alteração na Resolução Resolução CNSP 294, a proteção de dados pessoais e insurtechs e afinidades e meios diversos de distribuição de seguro.

Para 2018, estão na pauta aprofundar o estudo sobre causas raiz (as principais causas que levam os cidadãos aos tribunais) e sobre a atuação em Tribunais Superiores de ações de interesse do mercado, o estudo, debate e início do projeto de meios extrajudiciais de resolução de conflitos, a implantação do projeto piloto da Câmara de Mediação para os seguros massificados, a implantação do banco de jurisprudência do mercado e a promoção de debates sobre impacto regulatório sob a ótica jurídica.

O presidente da Comissão, Washington Luís Bezerra da Silva, por sua vez, afirmou estar confiante que o Judiciário passe a apoiar a mediação, “em face das 109 milhões de ações que tramitam atualmente na Justiça”. Ele também disse identificar um aumento da interligação entre as Comissões, o que permite uma maior proatividade por parte dos membros.

Fonte: CNseg, em 28.11.2017.