

RESULTADO DAS PESQUISAS ELETRÔNICAS

para Integração de Questões
Ambientais, Sociais e de Governança
nos eventos do Setor de Seguros



Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização



CNseg

Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida,
Saúde Suplementar e Capitalização

COM O OBJETIVO DE INSERIR TEMAS Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) na programação dos eventos promovidos pelo setor de seguros em 2016, a **Comissão de Sustentabilidade e Inovação** da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg desenvolveu pesquisas eletrônicas que tangibilizam as questões materiais para a sustentabilidade do setor de seguros e exemplificam a interface com temas técnicos como Controles Internos, *Compliance*, Proteção do Consumidor, Educação em Seguros, Resseguro, entre outros.



ÍNDICE DE PERGUNTAS APLICADAS E DETALHAMENTO DAS PESQUISAS

O presente Relatório apresenta, em formato de gráficos, os resultados das pesquisas que foram respondidas por mais de 570 participantes dos 7 eventos do setor de seguros. A seguir, apresentamos as perguntas aplicadas em cada evento:



EVENTO



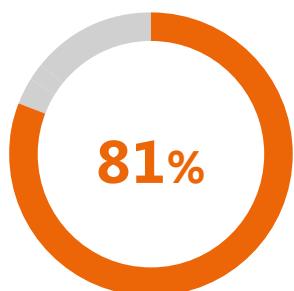
O 21º Encontro dos Líderes do Mercado Segurador
foi realizado no Tivoli Ecoresort, na Bahia,
entre os dias 25 e 28 de fevereiro de 2016.

Nesse evento o perfil dos respondentes foi o seguinte:

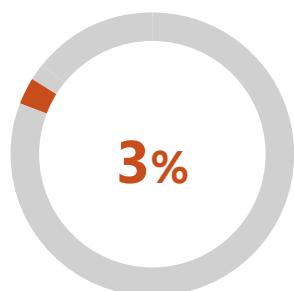


97

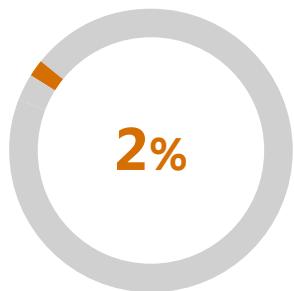
TOTAL DE
RESPONDENTES



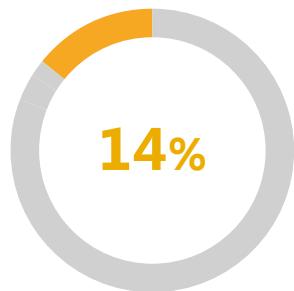
Empresa do setor segurador



Governo



Meios de Comunicação



Outros

01

Per
gun
tas
aplicadas

Quantos anos de experiência
no mercado segurador?

RESULTADO



AMOSTRA

02

Perguntas?
aplicadas

Em qual dos seguintes itens é possível gerar mais valor para o acionista por meio da inovação?

RESULTADO



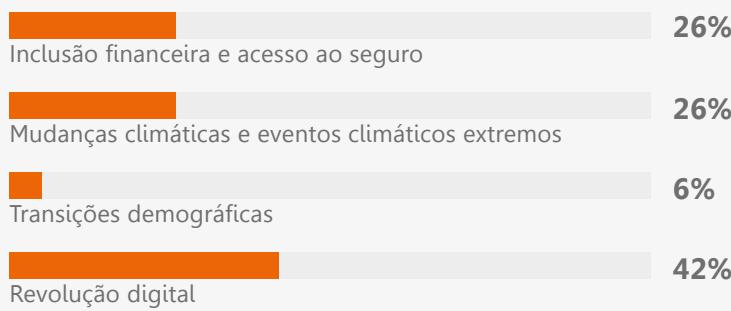
AMOSTRA

03

Per
gun
tas
aplicadas

Qual dos seguintes temas emergentes demanda uma atuação mais proativa e imediata do setor de seguros?

RESULTADO

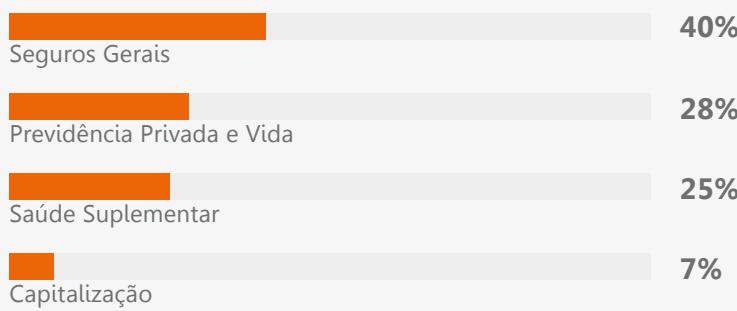


04

Perguntas
aplicadas

Em qual dos seguintes segmentos do setor de seguros encontram-se os maiores desafios e oportunidades relacionadas ao surgimento de negócios disruptivos? (ex:UBER)

RESULTADO

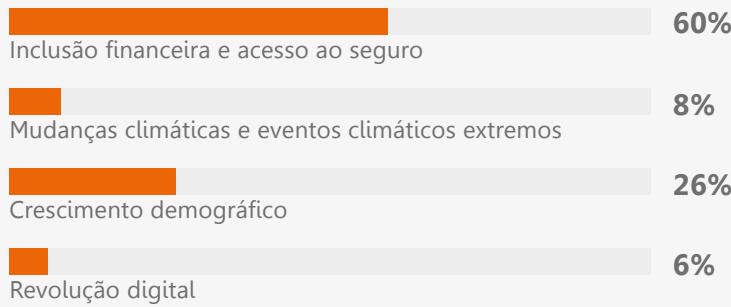


05

Per
gun
tas
aplicadas

Qual o maior desafio para o mercado segurador
atualmente e para os próximos 2-3 anos?

RESULTADO



06

Perguntas?
aplicadas

O gerenciamento apropriado da Sustentabilidade — questões Ambientais, Sociais e de Governança — em uma empresa do setor de seguros acarreta repercussões em “imagem e reputação” e/ou em “resultados financeiros”?

RESULTADO



AMOSTRA

07

Per gun tas?

aplicadas

As pandemias são eventos recorrentes em nossa sociedade e muitos acreditam que mutações do vírus da gripe fatalmente levarão a um novo surto, que poderá ter consequências tão danosas quanto às da gripe espanhola, em 1918: estima-se que entre 40 e 50 milhões de pessoas morreram por conta da doença. Com relação a este risco:

RESULTADO

 **36%**
Discordo da análise, pois os avanços da medicina serão capazes de evitar uma contaminação em escala global

 **25%**
Discordo da análise, pois a ação rápida e eficaz de governos e organismos internacionais manterá a situação sob controle

 **39%**
Concordo com a análise

36%

25%

39%



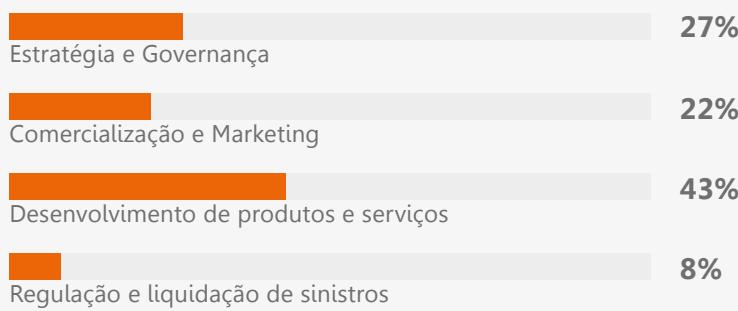
AMOSTRA

08

Perguntas?
aplicadas

Em qual das seguintes áreas de uma empresa do setor de seguros é necessária maior capacidade de inovação para superar desafios impostos por um contexto de crise política e econômica?

RESULTADO

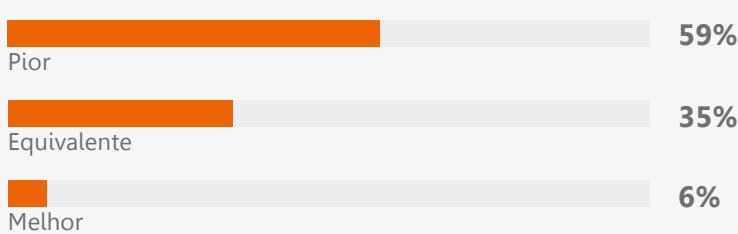


09

Per
gun
tas
aplicadas

O ano de 2016, para o setor de seguros, será, em relação ao ano de 2015:

RESULTADO



AMOSTRA

21º
ENCONTRO
de LÍDERES
do Mercado Segurador

do Mercado Segurador

CNseg

FenSeg

FenaPrevi

FenaSaúde

FenaCip



Patrícia
Machado
Machado
Machado

Day do Ouvidor

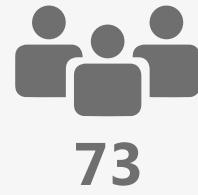


EVENTO

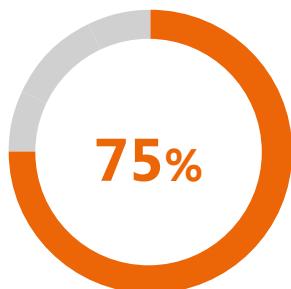


O Dia do Ouvidor foi realizado na Escola Nacional de Seguros, no Rio de Janeiro, no dia 16 de março de 2016.

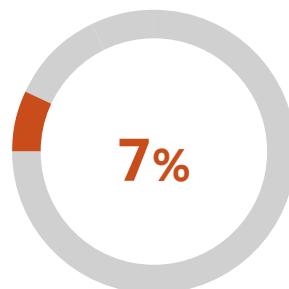
Nesse evento o perfil dos respondentes foi o seguinte:



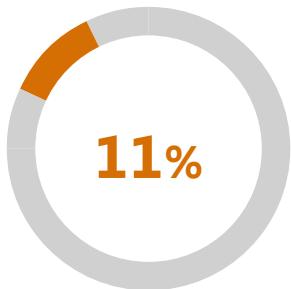
TOTAL DE RESPONDENTES



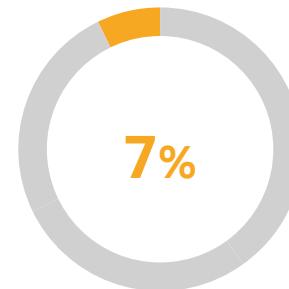
Setor de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização



Outros segmentos do setor privado



Governo



Imprensa

01

Per
gun
tas
aplicadas

Qual dos seguintes adjetivos é mais valorizado pelo consumidor brasileiro no momento da escolha de uma empresa de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização?

RESULTADO



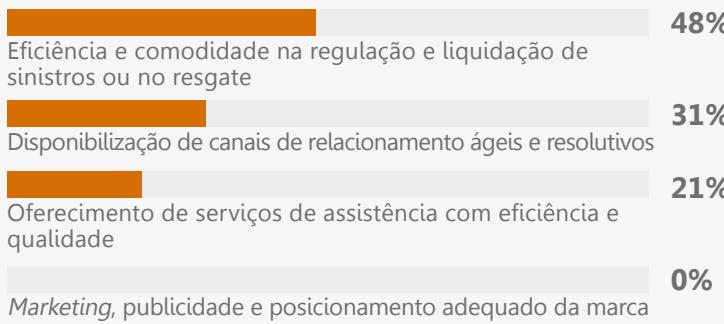
AMOSTRA

02

Per gun tas aplicadas

Qual dos seguintes aspectos é mais determinante para que o consumidor brasileiro renove o seu produto ou mantenha seus recursos com a mesma empresa de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização?

RESULTADO

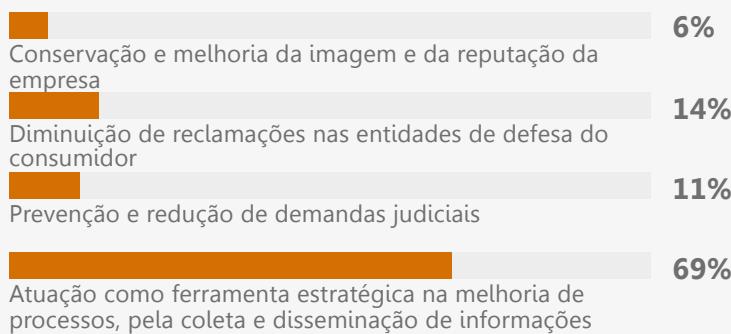


03

Per
gun
tas?
aplicadas

Qual é a contribuição mais relevante
da atuação do Ouvidor em uma empresa
do setor de seguros?

RESULTADO



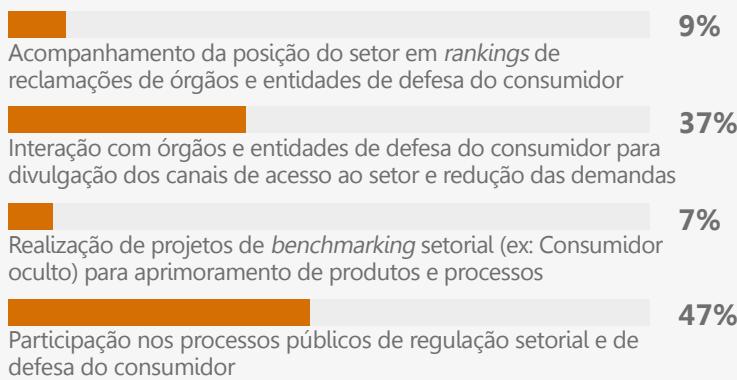
AMOSTRA

04

Per gun tas aplicadas

Qual é o serviço mais relevante oferecido pela CNseg ao setor de seguros para o aprimoramento das relações de consumo?

RESULTADO



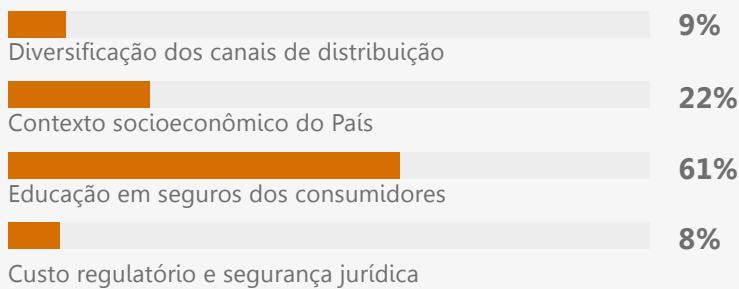
AMOSTRA

05

Perguntas?
aplicadas

Qual dentre os itens abaixo é o maior desafio a ser superado pelo setor de seguros para a ampliação da penetração dos seus produtos nos próximos 10 anos?

RESULTADO

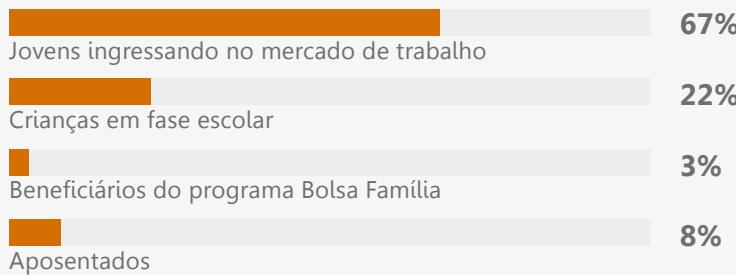


06

Perguntas?
aplicadas

Qual dentre os seguintes públicos considerados estratégicos pela Estratégia Nacional de Educação Financeira – ENEF necessita mais urgentemente de educação em seguros no Brasil?

RESULTADO



AMOSTRA



EVENTO



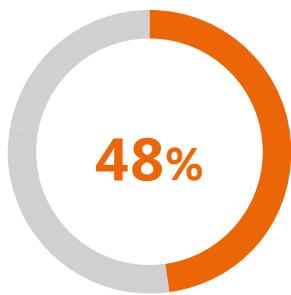
O 5º Encontro de Resseguro do Rio de Janeiro foi realizado no Hotel Sofitel, no Rio de Janeiro, entre os dias 5 e 6 de abril de 2016.

Nesse evento o perfil dos respondentes foi o seguinte:

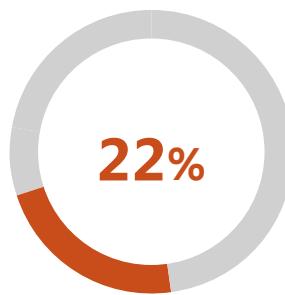


181

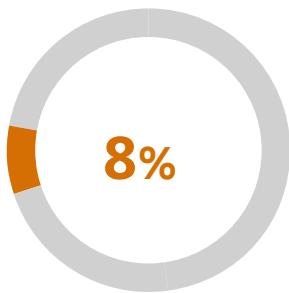
TOTAL DE
RESPONDENTES



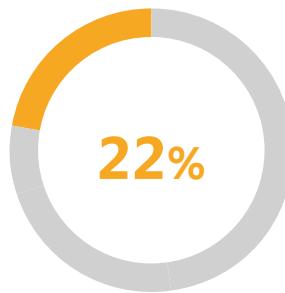
Empresa de resseguro



Empresa de Seguros Gerais/
Previdência e Vida/
Saúde Suplementar/ Capitalização



Escritórios de advocacia



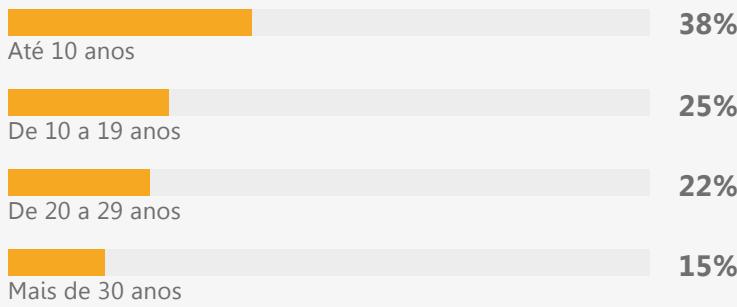
Outros

01

Per
gun
tas
aplicadas

Quantos anos de experiência no
mercado ressegurador ou segurador?

RESULTADO



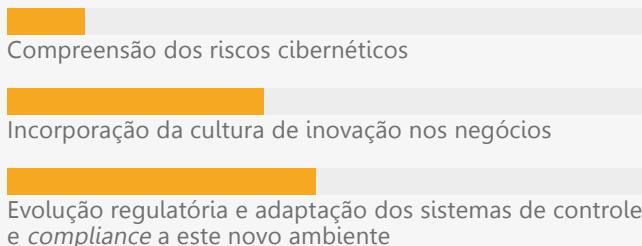
AMOSTRA

02

Perguntas?
aplicadas

Durante os séculos XIX e XX o setor segurador cresceu a partir de novos riscos que surgiram com a Revolução Industrial. Quais são os principais desafios para que as empresas de seguro e resseguro também possam se beneficiar da recente Revolução Digital?

RESULTADO



12%

40%

48%



AMOSTRA

03

Perguntas?
aplicadas

O negócio tradicional de seguro e resseguro, baseado no mutualismo, está ameaçado pelo surgimento de negócios disruptivos, como, por exemplo, Airbnb e UBER, que afetaram os mercados de hospedagem e transporte urbano. Com relação a essa afirmação:

RESULTADO

- Discordo da análise, pois as empresas tradicionais de seguros e resseguros detêm as melhores práticas para a gestão de risco
- Discordo da análise, pois as empresas tradicionais de seguros e resseguros já são vanguardistas em inovações tecnológicas
- Concordo com a análise

37%

17%

46%



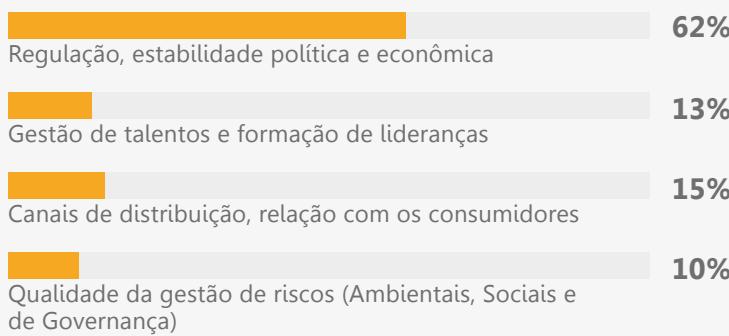
AMOSTRA

04

Per gun tas aplicadas

Qual o maior desafio para os segmentos segurador e ressegurador atualmente e para os próximos 3 anos?

RESULTADO



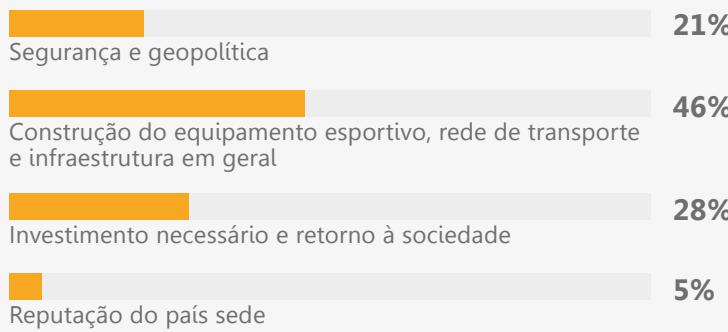
AMOSTRA

05

Perguntas?
aplicadas

O Brasil sediou em 2014 a Copa do Mundo de Futebol e receberá os Jogos Olímpicos em 2016. Em sua opinião, onde se concentram os principais riscos enfrentados em projetos de tamanha envergadura?

RESULTADO

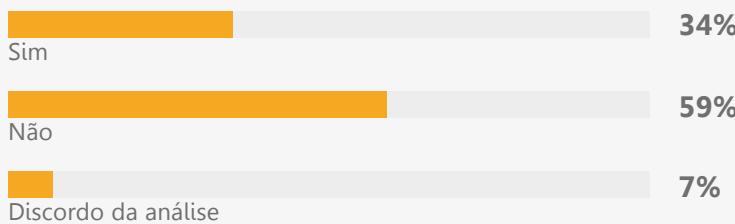


06

Perguntas?
aplicadas

O Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas – IPCC da ONU recentemente emitiu um alerta para as consequências do acréscimo de 2°C na média da temperatura terrestre, que deverá se concretizar caso as estimativas para as emissões de carbono pela atividade humana se mantenham. As resseguradoras estão preparadas para este cenário, que inclui o aumento da severidade e frequência das catástrofes naturais?

RESULTADO



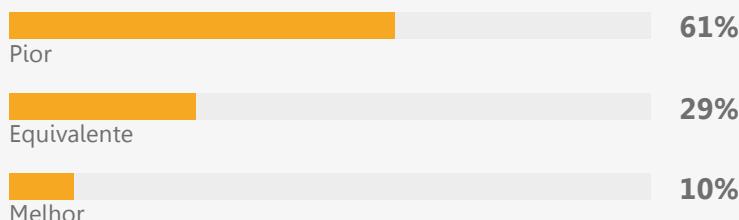
AMOSTRA

07

Per
gun
tas?
aplicadas

O ano de 2016, para os segmentos de seguros e resseguros, será, em relação ao ano de 2015:

RESULTADO



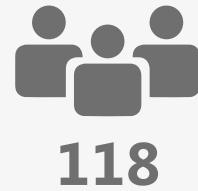
AMOSTRA



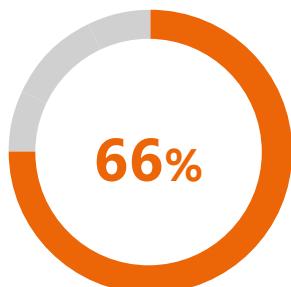


O 4º Seminário Direitos & Deveres do Consumidor de Seguros foi realizado na Plenária Mercosul da Federação das indústrias do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre, no dia 29 de abril de 2016.

Neste encontro o perfil dos respondentes foi o seguinte:



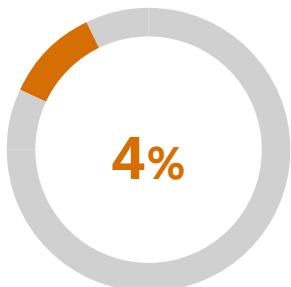
TOTAL DE
RESPONDENTES



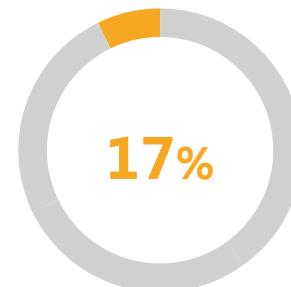
Setor de Seguros, Previdência Privada,
Saúde Suplementar e Capitalização



Procons



Governo



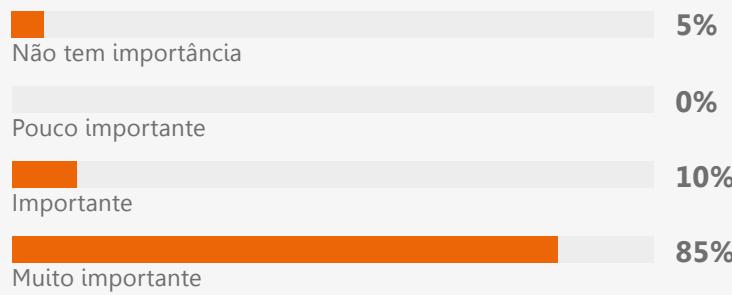
Outros

01

Per
gun
tas?
aplicadas

Quanto você considera importante
possuir seguro?

RESULTADO



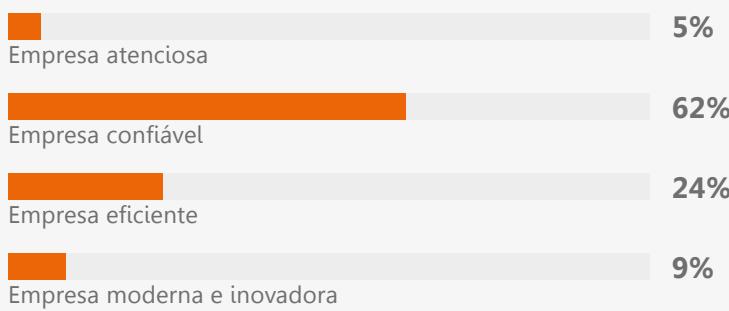
AMOSTRA

02

Perguntas?
aplicadas

Qual dos seguintes adjetivos é mais valorizado pelo consumidor brasileiro no momento da escolha de uma empresa de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar e Capitalização?

RESULTADO



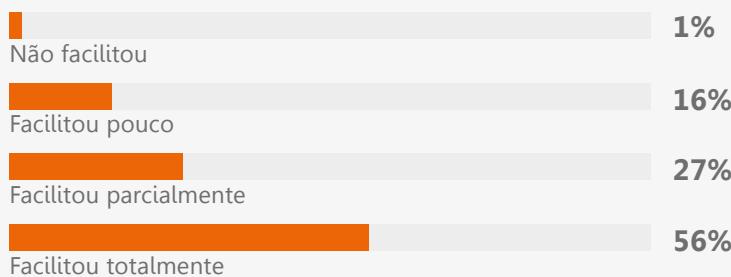
AMOSTRA

03

Perguntas?
aplicadas

Quanto você considera o uso das novas tecnologias móveis - Ipad, Tablet, Smartphone, Iphone, etc - um facilitador no acesso/contratação de produtos e serviços diversos?

RESULTADO



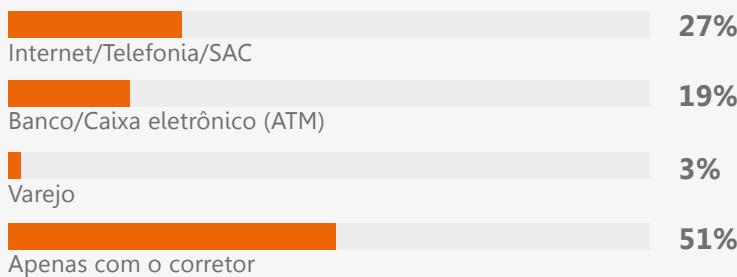
AMOSTRA

04

Perguntas
aplicadas

Por qual ou quais canais abaixo você compraria Seguro, Plano de Saúde, Previdência ou Título de Capitalização?

RESULTADO



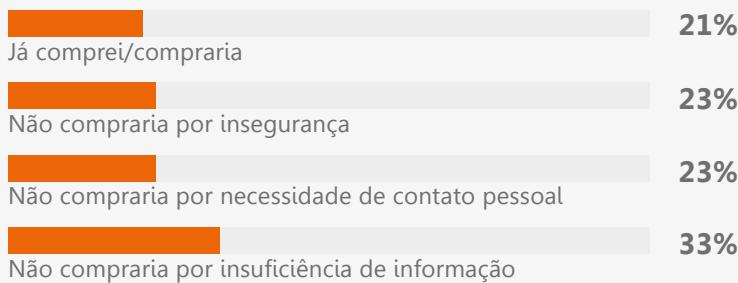
AMOSTRA

05

Perguntas?
aplicadas

Você já comprou/compraria Seguro, Plano de Saúde, Previdência ou Título de Capitalização via celular/Smartphone? Se não, por quê?

RESULTADO



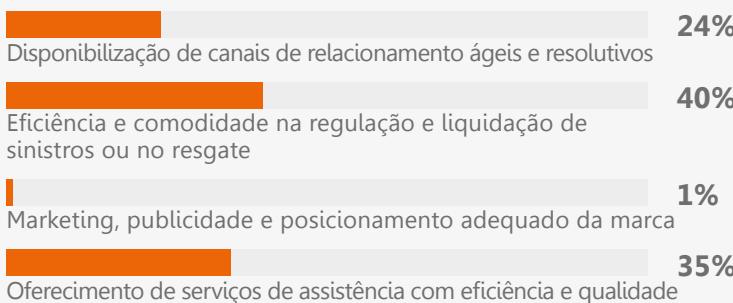
AMOSTRA

06

Per gun tas aplicadas

Qual dos seguintes aspectos é mais determinante para que o consumidor brasileiro renove o seu produto ou mantenha seus recursos com a mesma empresa de Seguros, Previdência Privada, Saúde Suplementar ou Capitalização?

RESULTADO



AMOSTRA

07

Perguntas?
aplicadas

Como consumidor de produtos e serviços, em quais dos seguintes canais você acredita que pode obter uma solução efetiva para um problema, de maneira mais rápida e eficiente, com o maior custo de transação?

RESULTADO

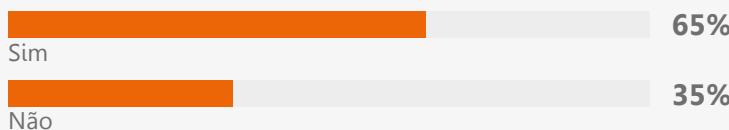


08

Perguntas
aplicadas

Você já consultou canais de reclamações como Consumidor.gov, Procon, Reclame Aqui, para comparar o desempenho das empresas antes de adquirir um produto ou contratar um serviço?

RESULTADO



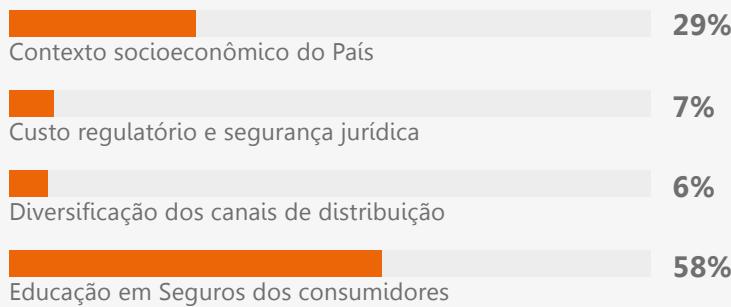
AMOSTRA

09

Perguntas?
aplicadas

Qual dentre os itens abaixo é o maior desafio a ser superado pelo setor de seguros para a ampliação da penetração dos seus produtos nos próximos 10 anos?

RESULTADO



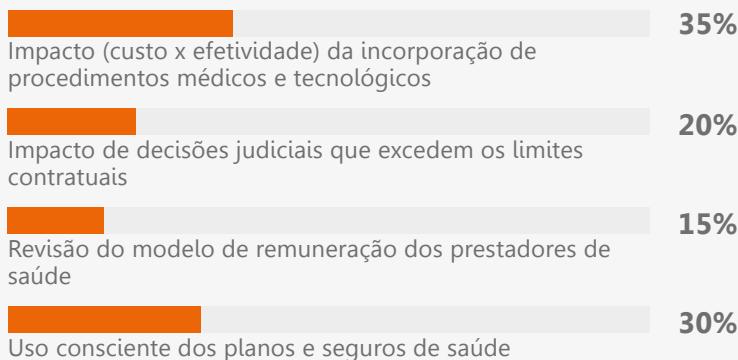
AMOSTRA

10

Perguntas
aplicadas

Qual dos seguintes desafios da Saúde Suplementar precisa ser mais urgentemente esclarecido e debatido pela sociedade brasileira?

RESULTADO

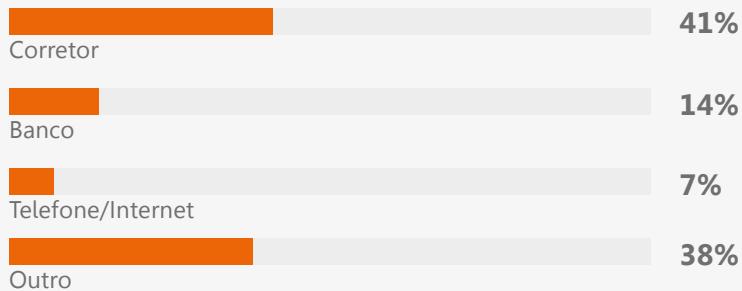


11

Perguntas?
aplicadas

Se você possui Seguro ou Plano de Saúde,
marque como foi feita a contratação:

RESULTADO



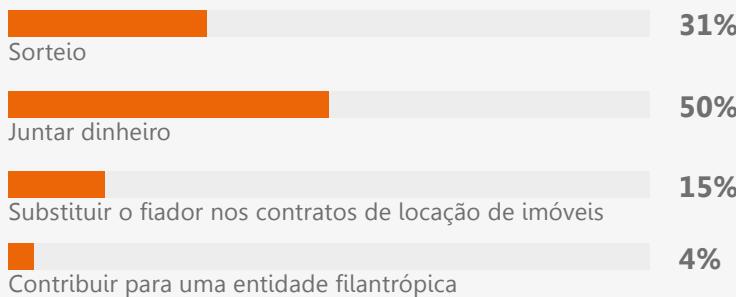
AMOSTRA

12

Perguntas
aplicadas

Qual a principal motivação para comprar um Título de Capitalização?

RESULTADO



AMOSTRA

13

Per
gun
tas
aplicadas

Qual a principal função social da Capitalização?

RESULTADO



AMOSTRA

14

Perguntas?
aplicadas

Qual a importância econômica do produto de Capitalização da modalidade incentivo?

RESULTADO

Funciona como instrumento promocional para alavancar vendas de produtos ou serviços

54%

Oferece aos clientes a chance de sorteios, sem ônus

25%

Possibilidade de estreitar o relacionamento com o cliente

21%



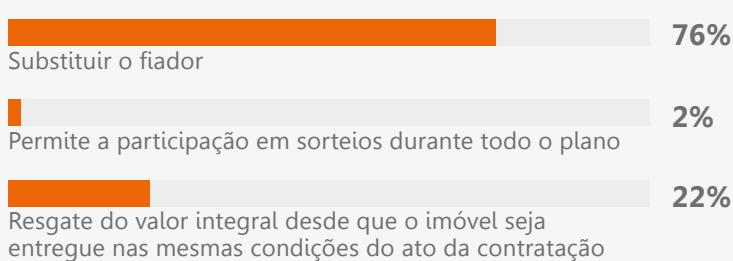
AMOSTRA

15

Per
gun
tas
aplicadas

Qual a maior vantagem do título
de Garantia Locatícia?

RESULTADO



AMOSTRA

16

Perguntas
aplicadas

Se você possui Título de Capitalização, marque como foi feita a contratação:

RESULTADO



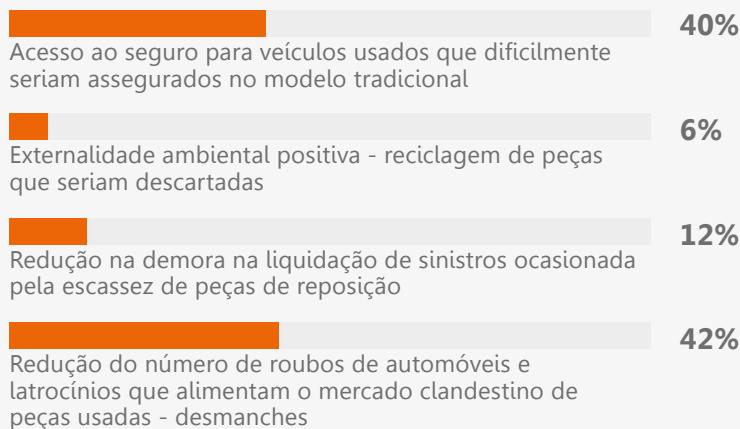
AMOSTRA

17

Per
gun
tas?
aplicadas

Qual dos seguintes itens apresenta o impacto positivo mais relevante da regulação do Seguro Popular de Automóveis:

RESULTADO

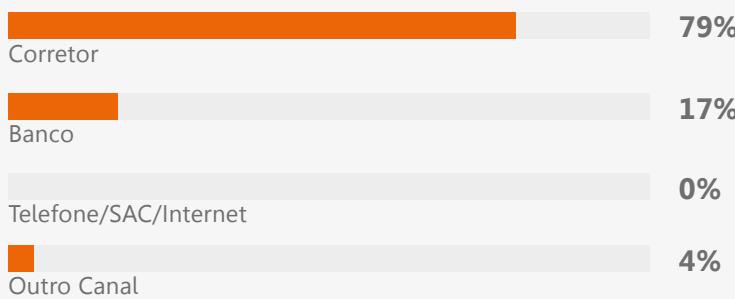


18

Perguntas
aplicadas

Se você possui Seguro de Automóvel, marque como foi feita a contratação:

RESULTADO



AMOSTRA



VIII Fórum Nacional de Seguro de Vida e Previdência Privada

EVENTO



O VIII Fórum Nacional de Seguro de Vida e Previdência Privada foi realizado no Hotel Hyatt, em São Paulo, no dia 23 de agosto de 2016.

01

Perguntas?
aplicadas

A iminente reestruturação do Sistema de Previdência Social Brasileiro indica, para o setor privado:

RESULTADO

Oportunidade para aumento dos índices de penetração da Previdência Complementar

52%

Diminuição da demanda por produtos de Previdência Complementar

2%

Incentivo para readequações dos produtos ofertados

46%



02

Per
gun
tas
aplicadas

A instituição do patrimônio de afetação para o segmento de Vida e Previdência acarretaria:

RESULTADO

- Maior segurança e atratividade para os produtos ofertados
- Maior diversificação de produtos, buscando adequação ao perfil de risco de cada cliente
- Sustentabilidade para todo o segmento

24%

36%

40%



299
pessoas

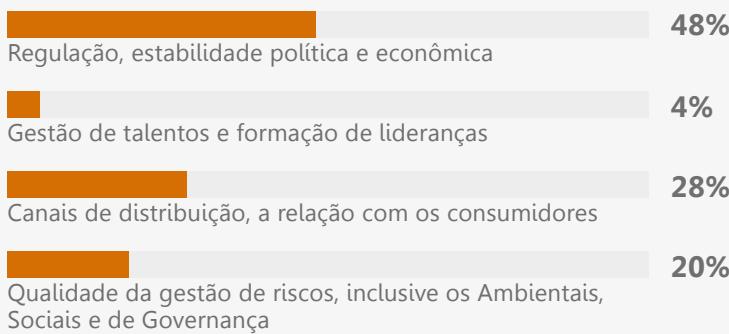
AMOSTRA

03

Perguntas?
aplicadas

Qual o maior desafio para o mercado de Seguros e Previdência atualmente e para os próximos 2-3 anos?

RESULTADO

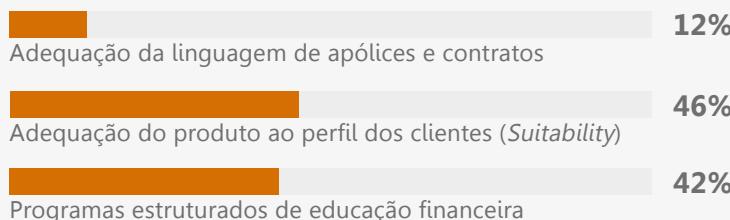


04

Per
gun
tas
aplicadas

Para viabilizar os produtos de Vida e Previdência no longo prazo, qual é a ação mais importante?

RESULTADO



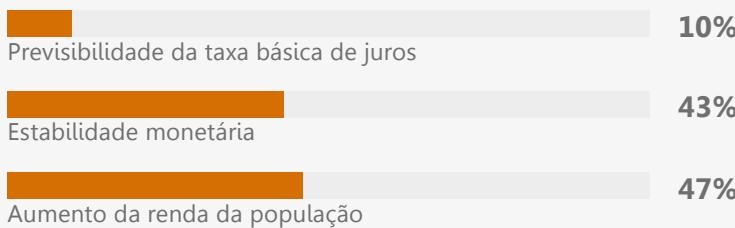
AMOSTRA

05

Perguntas?
aplicadas

Qual variável econômica você considera mais importante para o desempenho do segmento de Vida e Previdência?

RESULTADO



AMOSTRA



10º SEMINÁRIO
**CONTROLES
INTERNALOS
& COMPLIANCE**

AUDITORIA E GESTÃO DE RISCOS

EVENTO



10º Seminário de Controles Internos & Compliance
foi realizado no Villa Blue Tree, em São Paulo,
no dia 22 de setembro de 2016.

01

Per gun tas aplicadas

Considerados os pilares da “transparência”, “equidade”, “prestaçāo de contas” e “responsabilidade” da Governançā Corporativa, e com base em suas observaçāes e conhecimento, as empresas do mercado brasileiro de seguros:

RESULTADO

Demonstram pleno conhecimento dos referidos pilares e os praticam de forma efetiva.

33%

Demonstram algum conhecimento dos referidos pilares e têm a intenção de praticá-los no futuro.

61%

Não demonstram conhecimento dos referidos pilares e, por isso, sua prática está prejudicada a curto e médio prazo.

6%



AMOSTRA

02

Per gun tas? aplicadas

O regulamento brasileiro de seguros contempla a obrigação da implementação de controles internos específicos para a prevenção de fraudes e de delitos de lavagem de dinheiro, além de regras de comunicação de erros e fraudes ao regulador. As empresas do mercado segurador brasileiro, segundo suas observações e conhecimentos:

RESULTADO

29%

Têm consciência de sua responsabilidade no tocante à prevenção, identificação e repressão de fraudes, de lavagem dinheiro e de atos de corrupção e estão internamente preparadas para exercer tal responsabilidade de maneira eficiente e eficaz.

68%

Têm consciência de sua responsabilidade no tocante à prevenção, identificação e repressão de fraudes, de lavagem dinheiro e de atos de corrupção, mas ainda não estão internamente preparadas para exercer tal responsabilidade.

3%

Não têm consciência de sua responsabilidade no tocante à prevenção, identificação e repressão de fraudes, de lavagem dinheiro e de atos de corrupção e não planejam se preparar internamente para exercer tal responsabilidade de forma integral.

AMOSTRA

216
pessoas



03

Per gun tas aplicadas

A recente crise de Governança Corporativa no País a partir da evidência de casos de corrupção envolvendo empresas públicas e privadas, inclusive daquelas que possuem Código de Ética, indica:

RESULTADO

A necessidade de ampliar os meios de divulgação interna dos preceitos inseridos no Código.

19%

Perda de credibilidade do Código como promotor da Ética corporativa.

9%

A urgência de revisar processos, políticas e o próprio Código de Ética das empresas.

72%



AMOSTRA

04

Perguntas?
aplicadas

Teste seu conhecimento sobre o mercado segurador brasileiro! O mercado de Seguros, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização terminará o ano de 2016:

RESULTADO

12%

Com crescimento real da arrecadação, bem distribuído entre todos os segmentos, pois o mercado segurador tem se mostrado resiliente à reversão do ciclo econômico.

60%

Com crescimento real da arrecadação, ainda que tímido, mesmo com a economia do País em retração, devido às coberturas para indivíduos como planos previdenciários e Saúde Suplementar.

28%

Com crescimento real da arrecadação, ainda que tímido, mesmo com a economia do País em retração, devido às coberturas para seguros de bens como automóveis e eletrodomésticos.



AMOSTRA

05

Per gun tas aplicadas

O regulamento brasileiro de seguros estabelece os componentes principais para a implantação obrigatória do Sistema de Controles Internos, entre eles o “Ambiente de Controle”, a “Gestão de Riscos”, as “Atividades de Controles”, a “Informação e Comunicação” e o “Monitoramento”. As empresas do mercado segurador brasileiro, segundo suas observações e conhecimentos:

RESULTADO

Implementaram cada um dos componentes do Sistema de Controles Internos de forma integral e desenvolveram cultura interna para possibilitar que eles atuem na proteção dos objetivos estratégicos.

20%

Implementaram apenas alguns destes componentes, ou implementaram todos de maneira parcial, ou não associaram o seu funcionamento à proteção dos objetivos estratégicos.

75%

Não implementaram qualquer destes componentes, nem percebem seu valor para proteger a consecução dos objetivos estratégicos.

5%



AMOSTRA

06

Per gun tas? aplicadas

O conceito de Sustentabilidade implica em assegurar o atendimento das necessidades atuais de acionistas, clientes, empregados, fornecedores, Governo e sociedade em geral, sem prejudicar o atendimento das necessidades desses grupos de interesse no futuro. As empresas do mercado segurador brasileiro, segundo suas observações e conhecimentos:

RESULTADO

17%

Compreendem de forma completa o conceito da Sustentabilidade e agem no sentido de garantir, no presente e a médio e longo prazo, o atendimento das necessidades de todos os grupos de interesses.

64%

Compreendem de forma parcial o conceito da Sustentabilidade e agem no sentido de garantir, apenas no presente, o atendimento das necessidades de todos ou de apenas parte dos grupos de interesse.

19%

Desconhecem o conceito de Sustentabilidade e não adotam ações para garantir, no presente e a médio e longo prazo, o atendimento das necessidades dos grupos de interesse.



AMOSTRA

07

Perguntas?
aplicadas

China e Estados Unidos, os dois países mais poluentes do mundo, ratificaram neste mês o Acordo de Paris Sobre o Clima (2015) e demonstraram que as mudanças climáticas é tema prioritário para governos e empresas nos próximos anos. Em sua opinião, o setor segurador pode desempenhar um papel importante na mitigação das causas das mudanças climáticas?

RESULTADO



AMOSTRA

06

Per gun tas? aplicadas

É extremamente importante para o mercado segurador brasileiro:

RESULTADO

Conhecer tendências e práticas regulatórias internacionais, pois o Brasil será amanhã o que os países com mercado segurador mais maduro são hoje.

15%

Conhecer mais seus clientes, por meio da maior divulgação de dados existentes — Ex.: índice de reclamações, perfil do segurado — e de estudos sobre a futura geração de consumidores.

39%

Caminhar na direção da autorregulação, consequência natural das novas práticas de cálculo de capital baseado em risco e gerenciamento de riscos, dentre outras.

46%





10º SEMINÁRIO
**CONTROLES
INTERNAL
COMPLIANCE**

10º SEMINÁRIO DE CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE





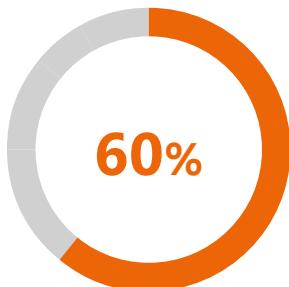
A 6ª Conferência de Proteção do Consumidor de Seguros foi realizada no Hotel Caesar Business, em São Paulo, no dia 29 de setembro de 2016.

Neste encontro o perfil dos respondentes foi o seguinte:



102

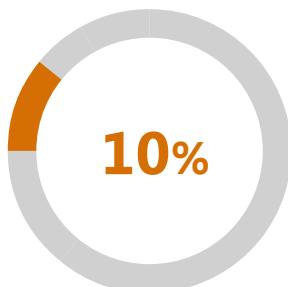
TOTAL DE
RESPONDENTES



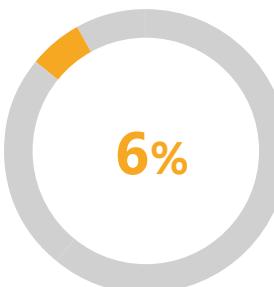
Seguros, Previdência Privada, Saúde
Suplementar e Capitalização



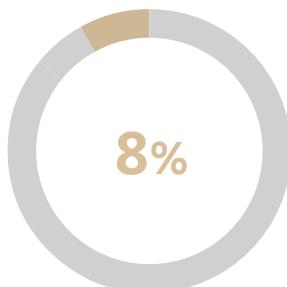
Governo



Imprensa



Outros



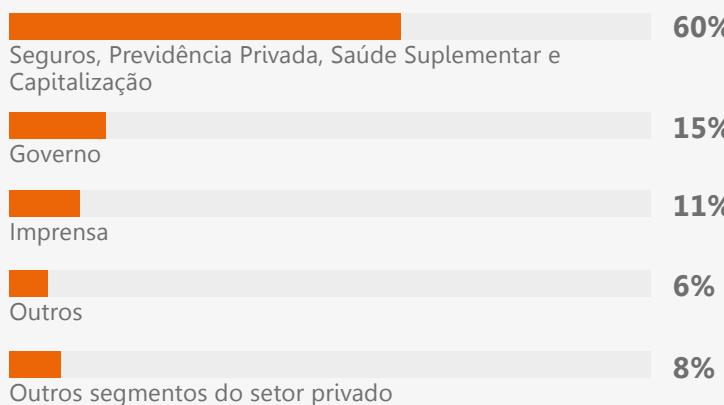
Outros segmentos
do setor privado

01

Per
gun
tas
aplicadas

Qual o seu segmento de atuação?

RESULTADO

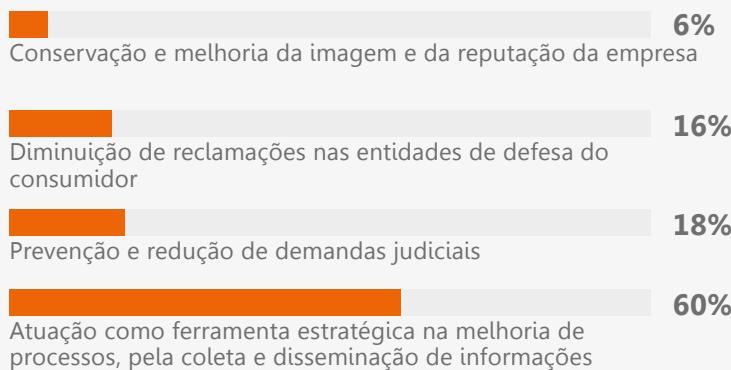


02

Perguntas
aplicadas

Qual é a contribuição mais relevante da atuação do Ouvidor em uma empresa do setor de seguros?

RESULTADO



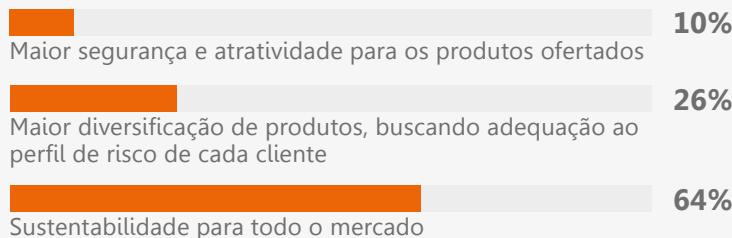
AMOSTRA

03

Perguntas?
aplicadas

A instituição do patrimônio de afetação para o mercado de seguros acarretaria:

RESULTADO



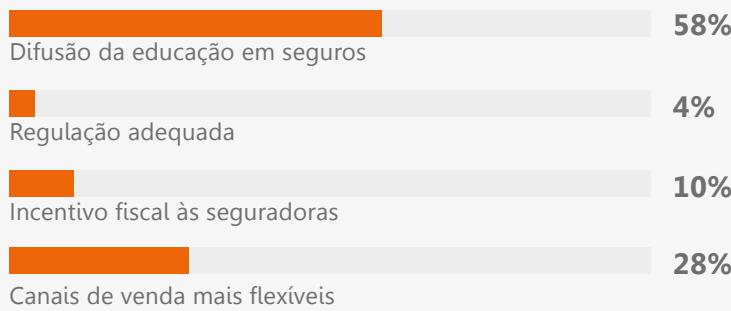
AMOSTRA

04

Per gun tas aplicadas

Qual é o principal desafio a ser enfrentado para que o seguro seja um instrumento de gestão de risco mais acessível à população de baixa renda?

RESULTADO



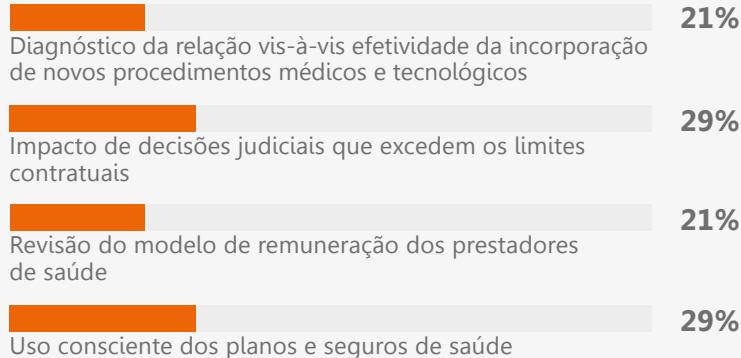
AMOSTRA

05

Per
gun
tas
aplicadas

Qual dos seguintes desafios da Saúde Suplementar precisa ser mais urgentemente esclarecido e debatido pela sociedade brasileira?

RESULTADO

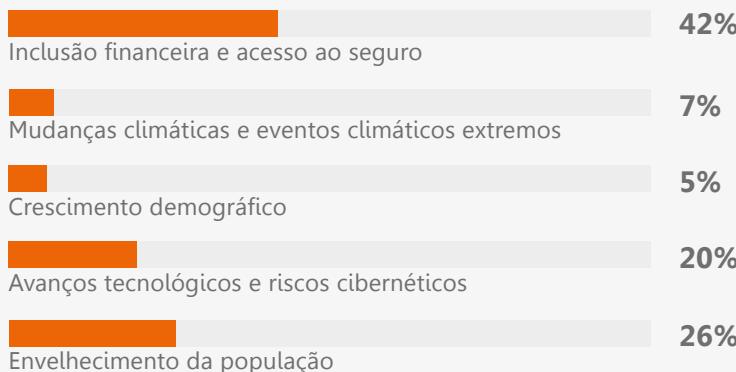


06

Perguntas
aplicadas

Qual dos seguintes temas emergentes demanda uma atuação mais proativa e imediata do setor de seguros?

RESULTADO



AMOSTRA

Concepção e Execução

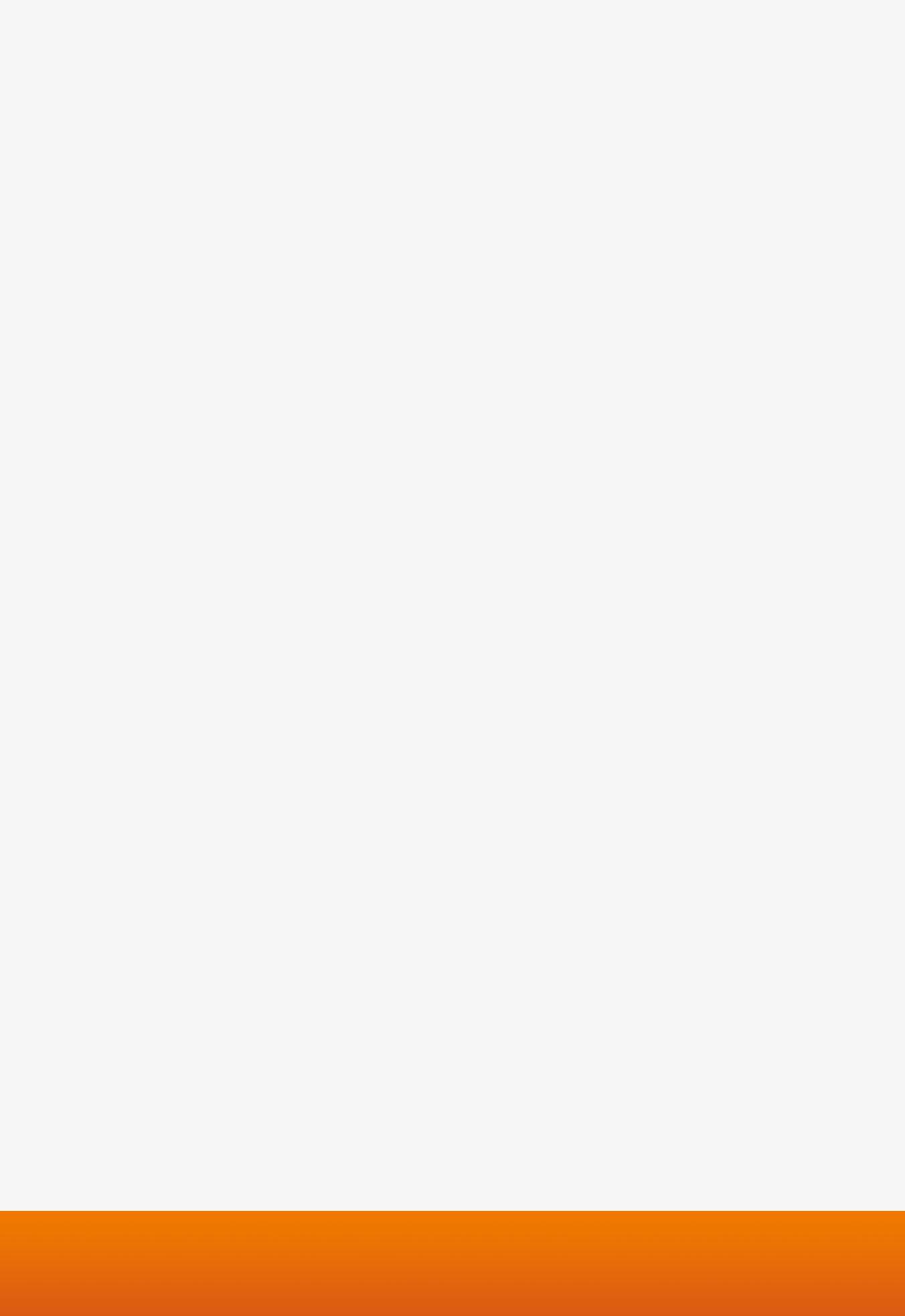
Superintendência de Acompanhamento de Conduta de Mercado

Apoio à Revisão

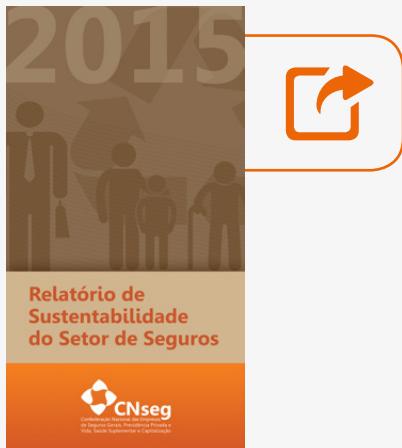
Superintendência de Comunicação

Projeto Gráfico





Acesse outras publicações da **CNseg** nos links abaixo:



Resumo do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros



Guia de Acesso do Consumidor às Empresas do Setor de Seguros



www.cnseg.org.br