

RETROSPECTIVA **SUSEP 2013**



SUSEP

Superintendência
de Seguros Privados

MICROSSEGUROS E INCLUSÃO SOCIAL

Incentivo da autarquia é decisivo para a expansão
do mercado segurador no Brasil / pág 5

BALANÇO DO MERCADO SEGURADOR

2013 foi marcado por forte crescimento / pág 6

// ENTREVISTA
LUCIANO PORTAL SANTANNA



// EXPEDIENTE

CONSELHO EDITORIAL

Antonio Carlos Fonseca
Clarimundo Flores

COORDENAÇÃO GERAL

Luciana Martinusso

EDIÇÃO

Juliane Ramos

TEXTO

Juliane Ramos
Joana Frões

**PROJETO GRÁFICO E
DIAGRAMAÇÃO**

FSB Comunicações
Cadu Corrêa

FOTOGRAFIA

André Maceira
Renan Domingos

// EDITORIAL

A tarefa da Susep não é nada simples. A autarquia supervisiona quatro mercados importantíssimos da economia do Brasil: seguros, resseguros, previdência complementar aberta e capitalização. Ao assumir seu comando, a atual gestão tinha um imenso desafio a cumprir: modernizar e atualizar as normas, sincronizando o setor com os desafios criados por um país em crescimento econômico, o aumento de renda da população – principalmente das classes mais baixas, e o interesse cada vez maior das empresas estrangeiras em investir no Brasil.

Era preciso alinhar a atuação da Susep aos preceitos indicados pelo Governo Federal. E o esforço da autarquia incluía um maior cuidado com o consumidor. Neste quesito, a autarquia, que sempre manteve um excelente atendimento ao cidadão, transformou-se no órgão federal com maior eficiência de resposta às demandas recebidas. Editou, por exemplo, a norma que tornou obrigatória, por parte das operadoras, a constituição de ouvidorias para atendimento ao consumidor.

A Susep também apertou a fiscalização. O cronograma das empresas fiscalizadas passou a ser publicado no site da autarquia, com o objetivo de que nenhuma empresa fique mais de dois anos sem receber visita da equipe de fiscalização. Foi iniciado um processo de combate ao seguro irregular, juntamente com a Polícia Federal, Ministério Público e Receita Federal. Cooperativas e associações que comercializavam produtos similares a seguros foram fechadas e os responsáveis presos.

Diante do desafio de incluir consumidores de renda mais baixa neste segmento de proteção securitária, a Susep baixou normativos que estimularam o desenvolvimento do microsseguro no Brasil. Novas regras que possibilitam a venda de produtos deste setor pelo varejo e a contratação de seguros por meios remotos foram medidas implementadas recentemente que também beneficiarão o setor e toda população.

Luciano Portal Santanna - Superintendente

// REGISTRO



CADASTRAMENTO DE CORRETORES PELA INTERNET: **AGILIDADE E TRANSPARÊNCIA**

Para dar conta desta atribuição, a autarquia – por meio da Coordenação de Autorizações, com apoio da Coordenação de Tecnologia da Informação da Susep – desenvolveu um novo processo de registro de corretores. Com o objetivo de facilitar o atendimento das demandas dos profissionais, a autarquia estabeleceu um sistema totalmente gratuito e acessível pela internet, trazendo celeridade ao cadastramento de corretores de seguros.

“Neste projeto a Susep mantém o seu empenho na questão da inclusão. O que a autarquia fez foi uma otimização dos procedimentos que já eram realizados, mas que demoravam entre 30 e 40 dias. Hoje, o cadastramento de corretor pessoa física fica pronto em um dia e o de pessoa jurídica, em dois dias. E isso acontece sem nenhum custo para os corretores. A autarquia tornou o processo mais ágil e eficaz, sem deixar de lado, em nenhum momento, o cuidado em trazer uma análise profunda de cada um”, explica Cássio Kelly (foto), responsável pela área.

// OUVIDORIA

OUVIDORIAS ESTIMULAM MAIOR EFICIÊNCIA NO MERCADO DE SEGUROS



Susep torna obrigatória ouvidorias em todas as empresas do setor

A evolução no atendimento ao público consumidor na Susep é considerada uma das principais conquistas da atual gestão da autarquia. Isso se deve, em especial, à Resolução CNSP nº 279, de 2013, que tornou obrigatória a existência de ouvidorias em todas as empresas do ramo. De acordo com o superintendente Luciano Portal Santanna, o consumidor, hoje, pode tirar dúvidas e apresentar reclamações tanto na ouvidoria da seguradora, quanto na própria Susep, onde pode também apresentar denúncias. A ouvidoria da empresa possui poder de decisão em casos de até R\$ 100 mil e a regra garante autonomia e estabilidade daqueles que ocupam o cargo de ouvidor.

“Se a resposta da seguradora não for satisfatória, abrimos um processo administrativo sancionador que, dependendo da situação, pode gerar até a responsabilização pessoal de algum dirigente de seguradora. Esse modelo fez com que a Susep figurasse na primeira colocação de um ranking elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), que levou em considera-

ção o número de atendimento efetivo prestado ao consumidor entre autarquias, agências e órgão públicos federais. Com isso, o número de reclamações nos Procons, relacionadas ao mercado de seguros, é percentualmente muito baixo, ficando atrás de vários outros setores da economia. O consumidor agora pode ter a certeza de que sua voz será ouvida e encontrará eco nas instituições”, comemora o superintendente.

Segundo Osiane Arieira (foto), secretária-geral da Susep, a obrigatoriedade de ouvidorias nas empresas supervisionadas ajudou muito na eficiência do mercado. Ela explica que hoje existe uma preocupação maior das empresas de que as reclamações não cheguem à Susep e possam ser resolvidas por suas próprias áreas de ouvidoria. “Essa gestão realmente tem o foco no consumidor. Para melhorar ainda mais a transparência do serviço, a Susep está fazendo convênios com os Procons regionais, para que informações sejam compartilhadas entre os órgãos”, conta.

// SOLVÊNCIA



BRASIL É DESTAQUE EM SOLVÊNCIA II

O trabalho da Susep para implementar o Solvência II no Brasil, com edição de normativos que disciplinam requerimento de capital baseado em risco, foi elogiado pela EIOPA (*European Insurance and Occupational Pensions Authority*).

Nos últimos dois anos, a autarquia adotou uma série de medidas para aprimorar o regime de solvência, que visa aumentar a solidez das seguradoras, no País.

“A EIOPA verificou que estamos à frente de muitos países da Europa em relação à solvência. Todos os requerimentos de capitais de riscos já estão estabelecidos: subscrição, crédito, operacional e mercado. Nossa atuação busca melhorar e garantir a estabilidade do mercado, gerando maior confiança e crescimento”, ressalta o diretor Técnico da Susep, Danilo Claudio da Silva (foto).

O superintendente da autarquia, Luciano Portal Santanna, afirma que o trabalho está em linha com o movimento mundial de aprimoramento das regras de supervisão e regulação dos mercados.

“Adotamos medidas que deixam o Brasil numa posição confortável no que tange à solvência, naturalmente, com adaptações às características do País”, completa.

// FISCALIZAÇÃO

PLANO DE FISCALIZAÇÃO: TRANSPARÊNCIA E CRITÉRIO NA FISCALIZAÇÃO DA SUSEP



Criar um plano de fiscalização eficiente, transparente e criterioso. Essa era a meta da atual gestão da Susep e que foi colocada em prática nos últimos dois anos. De acordo com o coordenador da Coordenação de Fiscalização Direta II, André Belém (foto), a escolha das empresas fiscalizadas passou a obedecer a critérios preestabelecidos, sendo o principal deles o cronológico.

"A ideia é que todas as empresas sejam fiscalizadas pelo menos uma vez a cada dois anos. Antes, essa regra não existia e o foco era apenas nas companhias com risco maior. Com isso, algumas instituições ficavam até seis anos sem um monitoramento direto. Nesse processo, nós confirmamos os números enviados a distância pelas empresas e isso é fundamental para garantir a solvência do mercado", explica.

O coordenador ressalta ainda outra importante mudança estabelecida na atual gestão: a publicação para o ano seguinte do

cronograma do plano de fiscalização no site da Susep. Segundo ele, com a medida, as empresas podem se preparar para a visita dos fiscais, o que torna o processo mais efetivo. Além disso, os relatórios, que antes eram reservados apenas à autarquia, passaram a ser compartilhados com as instituições fiscalizadas.

"Assim, as companhias têm a oportunidade de corrigir as irregularidades. Antes, só com o processo sancionador, a fiscalização não conseguia atingir o seu objetivo final, que é, fazer com que as empresas se adequem aos padrões do mercado", aponta.

A Susep fechou o ano de 2013 com 226 fiscalizações realizadas. Para 2014, a expectativa é manter em prática as diretrizes do novo plano. Os bons resultados também são destacados pelo superintendente Luciano Portal Santanna. "Aumentamos em cerca de 80% o número de instituições fiscalizadas por ano".

EFICIÊNCIA PREMIADA

A liquidação extrajudicial de empresas foi outra frente priorizada pela atual gestão da Susep. De acordo com Luciano Portal Santanna, em 2011 havia 25 liquidações em curso, quase todas com mais de dez anos de tramitação, e esse número foi reduzido para 13.

"Isso foi possível por meio de um conjunto de medidas, dentre as quais uma série de obrigações aos liquidantes, que passaram a ser fiscalizados pela própria Susep. Também implantamos um sistema de remuneração que premia a eficiência. Hoje, há uma premiação apenas para aqueles quem encerram os trabalhos dentro dos prazos previstos", avalia.

Outra medida apontada por Santanna foi a substituição dos liquidantes, mediante a adoção de critérios técnicos, em um processo de seleção feito em parceria com o Ministério da Fazenda.

O coordenador André Belém destacou o trabalho proativo da atual gestão para finalizar as liquidações. "Isso ajuda a melhorar a imagem do setor de seguros no Brasil".

COMBATE AO MERCADO MARGINAL

A gestão atual também trabalhou fortemente no combate ao mercado marginal de empresas que operam sem a autorização da autarquia. Foi criada, inclusive, uma equipe de fiscalização especializada neste assunto.

Luciano Portal Santanna ressalta que essa grave infração administrativa também caracteriza concorrência desleal e coloca em risco os consumidores, além de ser uma conduta prevista como crime contra o sistema financeiro nacional.

"A Susep autuou mais de cem empresas que operavam sem autorização e ajuizou, por meio da Advocacia Geral da União, dezenas de ações civis públicas. Buscamos também o apoio da Polícia Federal, com quem vamos colaborar em novas operações em 2014", afirma.

// CAPA



INCLUSÃO SOCIAL É A PRINCIPAL MARCA DE UMA GESTÃO VOLTADA PARA O CONSUMIDOR

Incentivo da autarquia à comercialização dos microsseguros é um importante passo para a expansão do mercado segurador no Brasil

A Susep, em linha com a política econômica implementada pelo Governo Federal, iniciou um processo de inclusão social e financeira, criando condições adequadas para o ingresso de milhões de pessoas no mercado de seguros e previdência complementar aberta. Segundo Luciano Portal Santanna, superintendente da Susep, isso é algo extremamente significativo para a proteção da família brasileira, seja nos momentos de adversidade ou no planejamento da aposentadoria.

“Trabalhamos para tornar o seguro acessível à população, tanto pelo estímulo à redução do valor dos prêmios – já que o preço alto é o principal fator de exclusão – quanto pela viabilização de novos canais de acesso do seguro a todos. Fizemos isso por meio de medidas regulatórias, como o aumento da capacidade de retenção das seguradoras e da edição de regras que não inviabilizassem a atuação de pequenas e médias empresas no setor, criando condições que permitem a efetiva concorrência”, explica.

De acordo com pesquisas realizadas por conceituadas instituições internacionais, enquanto nos países desenvolvidos a maior parte da população está coberta por algum tipo de seguro, nos países emergentes e em desenvolvimento apenas um pequeno percentual de pessoas possui algum tipo de cobertura – sendo que as famílias pobres são as mais vulneráveis aos riscos.



**TRABALHAMOS PARA
TORNAR O SEGURO
ACESSÍVEL À POPULAÇÃO**



Para o superintendente, uma das medidas mais importantes de sua gestão foi a edição do marco regulatório que estimulou o desenvolvimento do microsseguro no País, criando condições para que milhões de novos consumidores ingressassem nesse mercado. Luciano

acredita que essas medidas garantirão a continuidade do crescimento do setor pelos próximos anos. Outra medida relevante foi a publicação das resoluções que disciplinam as novas regras para a comercialização dos seguros massificados pelo varejo.

“O varejo é um canal fabuloso de distribuição de microsseguro. Para que tenhamos uma ideia dos números, atualmente existem apenas 45 mil corretores de seguros, que são responsáveis por mais de 80% dos contratos existentes no mercado. Se considerarmos que o Brasil conta com uma população superior a 200 milhões de pessoas, vamos verificar que o canal de corretagem de seguros não pode ser o único. Especialmente quando o valor dos prêmios não é atrativo para esses profissionais, como no caso do microsseguros, de valor baixo. O varejo tem hoje cerca de 2,4 milhões de postos de venda. Mudamos, portanto, radicalmente, a dimensão da rede de distribuição de microsseguro no País”, comenta Luciano.

// BALANÇO



UM ANO MUITO BOM PARA O MERCADO DE SEGUROS

Superintendente da Susep destaca crescimento do setor como um dos maiores da economia brasileira

O ano de 2013 foi marcado por um forte crescimento do mercado segurador. De acordo com dados do setor, o período foi encerrado com faturamento 14% maior do que o registrado no ano anterior, com cerca de R\$ 290 bilhões em vendas de seguros, previdência, capitalização e saúde. Para a autarquia, o período foi marcado por uma gestão com foco no consumidor, com um trabalho consistente na área de ouvidorias e fiscalização das empresas do setor.

O conjunto dos mercados supervisionados pela Susep cresceu 13,5% de janeiro a novembro, em 2013, em relação ao mesmo período do ano anterior, em uma evolução inédita para o setor. Para Luciano Portal Santanna trata-se, sem nenhuma dúvida, de um dos segmentos que mais cresce na economia: o total das reservas técnicas, que são ativos garantidores dos contratos exigidos pela Susep, ultrapassou a cifra de R\$ 472 bilhões.

“Esses recursos têm sido vitais para o alongamento da dívida pública. Estamos estudando ainda medidas que tenham um papel crescente nos investimentos privados de longo prazo, como infraestrutura. Fizemos isso, por exemplo, ao permitir que as seguradoras pudessem criar e controlar empresas para atuar em outros segmentos da economia”, destaca.

De acordo com dados de balanço da Susep, o ano de 2013 encerrou com 273 sociedades autorizadas a operar no Brasil. É um número muito expressivo – uma vez que a abertura do mercado ressegurador aconteceu em 2007 e, atualmente, mais de 100 resseguradoras estão operando no mercado nacional.

Para 2014, há uma expectativa ainda maior para todo setor, principalmente em razão da edição da Resolução CNSP 294, de 2013, que disciplina a utilização de meios remotos nas operações relacionadas a seguro e previdência complementar aberta. “Assim ampliamos as formas de oferta de produtos, permitindo a redução dos custos e, em consequência, a ampliação da concorrência”, conclui o superintendente.

// INTERNET

AUTORIZAÇÕES ONLINE: UM DOS PRINCIPAIS PROJETOS DA AUTARQUIA



Para agilizar os processos de um mercado em constante crescimento – operado hoje por 119 sociedades seguradoras, 18 sociedades de capitalização e 24 entidades abertas de previdência complementar – a Susep, em 2013, passou a receber e tramitar via online os pedidos de aprovação de produtos das empresas.

Com uma significativa evolução registrada no último ano, de cerca de 20,7% em relação ao ano anterior, a quantidade de processos referentes a novos produtos protocolizados na autarquia passou de 1.914, em 2012, para 2.311, em 2013. Foram migrados, ainda, 2.388 produtos físicos para o sistema, totalizando 4.699 produtos registrados eletronicamente no período.

De acordo com Regina Simões (foto), coordenadora responsável pela área de Produtos, o uso da nova ferramenta vai permitir maior controle, agilidade, redução de custos e transparência no processo. “Este trâmite viabiliza o acompanhamento a distância. O registro eletrônico possibilita a emissão de relatórios instantâneos sobre os produtos protocolados pelas empresas,

possibilitando suporte à fiscalização e às respostas encaminhadas aos Órgãos de Governo e do Poder Judiciário, em tempo real, das análises e das decisões administrativas”, relata.

Com relação aos objetivos traçados em 2012 para este ano, merece destaque, também, a publicação da primeira versão do Relatório de Análise e Acompanhamento dos Mercados Supervisionados, que toma como base os dados estatísticos e contábeis encaminhados pelas companhias supervisionadas. Este material apresenta a evolução histórica de receitas e provisões, análises de resultados, concentração e desempenho dos mercados supervisionados no primeiro semestre de 2013, além de projeções para o período subsequente.

“Faremos o mesmo na área de autorizações para novas empresas e demais atos societários, bem como para os processos administrativos sancionadores. Essas medidas darão maior eficiência administrativa, com enormes benefícios aos agentes de mercado”, conta Cássio Kelly, que coordena a área de Autorizações.

EMIÇÃO DE APÓLICE E REGISTRO DE SINISTROS ELETRÔNICOS É META PARA 2014



Em uma das ações criadas em benefício do consumidor de seguros, a Susep apresentou ao Ministério da Fazenda, em 2013, uma proposta de

norma para criação de um sistema centralizado de emissão de apólices e registro de sinistros. De acordo com Osiane Arieira (foto), responsável pelo projeto, um dos objetivos é melhorar a relação do consumidor com o mercado de seguros.

“A Susep quer que o consumidor receba a apólice por e-mail ou pela internet e tenha a segurança de que essa

apólice está oficialmente registrada. O benefício para o consumidor, neste caso, é uma relação menos burocrática e muito mais ágil”, conta Osiane.

A responsável pelo projeto ressalta ainda que a meta é implementar o sistema em todos os ramos de seguros, o que tornará a supervisão a distância realizada pela autarquia ainda mais eficiente.

// ENTREVISTA

FOCO NO CONSUMIDOR MARCA GESTÃO DE LUCIANO PORTAL SANTANNA NA SUSEP



À frente da autarquia há pouco mais de dois anos e meio, Luciano Portal Santana responde pela gestão que mais alterou normas no setor, sempre com foco principal no consumidor. Com sistemas mais transparentes e ágeis, o órgão comandado por ele hoje é reconhecido por sua eficiência administrativa.

A Susep tem priorizado a maior atenção ao consumidor?

A proteção ao consumidor é um dever do estado previsto na Constituição e uma prioridade deste Governo, que criou a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e adotou diversas medidas que resguardam seus direitos. Portanto, acredito que seja um dever também das autoridades reguladoras. Diria, neste sentido, que a própria existência da Susep se propõe a isso. Protegemos o consumidor quando zelamos, por exemplo, pela adequada constituição de reservas e aplicação dos ativos das companhias e quando exigimos o cumprimento dos contratos.

Quais medidas podem ser destacadas nesse sentido?

Implementamos uma série de ações de natureza específica. Entre elas, cito a mudança nas regras do seguro de garantia estendida, com a previsão de punição administrativa nas situações de venda casada ou indução do consumidor à contratação e previsão de desistência do contrato. Vale mencionar também a criação de regras mais rígidas no setor de títulos de capitalização e, em breve, também no seguro viagem, segmento que cresceu muito nos últimos anos.

Tomamos ainda outras importantes medidas de caráter geral em prol dos consumidores, como a simplificação do clausulado do seguro, estimulando a utilização de bilhetes que tornam mais claros os direitos e obrigações dos contratantes. Há também a questão da obrigatoriedade de ouvidoria nas empresas, departamento que tem autonomia decisória para revisão de casos de até R\$ 100 mil e se comunica com a Susep no atendimento ao consumidor.

Quais alterações a Susep estuda para o seguro garantia?

Queremos um produto que seja efetivo no sentido de garantir a conclusão das obras de infraestrutura. Desta forma, o mercado de seguros pode dar uma contribuição maior, não apenas com o pagamento de uma indenização, hoje prevista em um percentual baixo em relação ao empreendimento, mas garantindo que a obra seja concluída. Uma alteração na legislação está sendo avaliada por um grupo de trabalho do Governo, no qual colaboramos tecnicamente.

Quais são hoje os principais projetos da Susep?

Temos muitos projetos em execução atualmente. Destaco o trabalho feito no âmbito do Conselho Nacional de Educação Financeira, no qual estruturamos um material didático com conteúdo de seguros e previdência complementar que, com o apoio do Ministério da Educação, poderá ser utilizado em todas as escolas de nível médio do País. Isso será fundamental para a formação do cidadão consciente da importância dos produtos de seguro e previdência complementar aberta, das suas características e dos seus direitos.

Qual tem sido a contribuição da Susep para o crescimento do mercado?

Um bom exemplo da nossa contribuição é a resolução que regulamentou a contratação de seguros e previdência complementar aberta por meios remotos, isto é, via internet e telefone. No Brasil, esse canal de distribuição não responde sequer por 1% dos contratos. Na Argentina, por exemplo, gira em torno de 17%, e em alguns países da Europa já atingem 30% dos contratos. Esse é um processo irreversível, propiciado pelo uso de novas tecnologias, que garantem proteção e redução de custos de contratação para o consumidor. As medidas que adotamos representarão um salto desse segmento no mercado brasileiro de seguros nos próximos anos.