

DIRETRIZES DE INTEGRAÇÃO
DAS QUESTÕES AMBIENTAIS,
SOCIAIS E DE GOVERNANÇA
CORPORATIVA À INDÚSTRIA
DE SEGUROS, SAÚDE
SUPLEMENTAR, PREVIDÊNCIA
PRIVADA E CAPITALIZAÇÃO

ELABORADO POR:



RESULTANTE
CONSULTORIA
ESTRATÉGICA

2015

Sumário

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
TEMAS E DIRETRIZES DE IMPLEMENTAÇÃO	10
ASPECTOS RELEVANTES POR FEDERAÇÃO	13
FENSEG	16
FENAPREVI	22
FENASAÚDE	26
FENACAP	30
TEMAS ASG	34
TEMAS ASG TRANSVERSAIS	36
PSI 1	36
Tema 1 – Integração à Estratégia	36
Tema 2 – Vendas e Marketing	40
Tema 3 – Gestão de Investimentos	42
PSI 2	44
Tema 4 – Relacionamento com Clientes	44
Tema 5 – Relacionamento com Colaboradores	48
PSI 3	50
Tema 6 – Relacionamento com o Regulador	50
Tema 7 – Participação junto à Associação de Classe	52
PSI 4	54
Tema 8 – Transparência e Prestação de Contas	54
TEMAS ASG POR FEDERAÇÃO	56
PSI 1	56
Tema 9 – Gestão e Subscrição de Risco	56
Tema 10 – Regulação de Sinistros	60
Tema 11 – Produtos e Serviços	64
PSI 2	66
Tema 12 – Relacionamento com Parceiros Comerciais	66
Tema 13 – Relacionamento com Prestadores	70
Tema 14 – Relacionamento com Resseguradoras	74
ESTUDO DE MERCADO	76
REFERÊNCIAS	93

Introdução

O entendimento das questões ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG) à luz do seu impacto sobre as principais variáveis econômico-financeiras levou o tema de uma agenda paralela ao centro do debate estratégico das organizações. Preocupação crescente de executivos e Conselhos de Administração, o tema se insere cada vez mais nas discussões acerca do desenvolvimento de produtos e serviços, melhoria de processos internos e de relacionamentos das empresas com seus diferentes públicos de interesse, de clientes a agentes da sociedade civil. O relatório recentemente publicado pela McKinsey aponta que a sustentabilidade está entre as três principais prioridades de 36% dos CEO's, e é a primeiro tema de atenção para 13% destes executivos.

No Brasil e internacionalmente, a indústria de seguros vem realizando estudos e desenvolvendo acordos que permitam facilitar a integração das questões ASG à agenda de negócios das empresas do setor segurador, como é o caso do Protocolo do Seguro Verde, assinado em 2009 pela CNseg e o Ministério do Meio Ambiente no Brasil, e os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI), iniciativa das Nações Unidas que presume a consideração dos riscos e oportunidades derivados das questões ASG na

estratégia, práticas de gestão e relacionamento com as partes interessadas e a sociedade.

No âmbito regulatório, observa-se que o debate já cerca as instituições que compõem o Sistema Financeiro Nacional. O Banco Central do Brasil lançou em 2014 a Resolução 4.327/14, que prevê a constituição de uma Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições sob sua regulação, bem como um sistema de gerenciamento de riscos socioambientais de acordo com a natureza e proporção das operações de cada instituição. Embora não se trate dos reguladores da indústria seguradora e de saúde suplementar, as tendências de aumento da regulação destas questões devem ser observadas pelo setor, que pode se antecipar a eventuais demandas de seus órgãos reguladores.

A CNseg, atenta à evolução do setor e riscos emergentes da indústria, desenvolveu uma pesquisa, que contou com a participação de uma consultoria na interação com as Federações e stakeholders prioritários do mercado segurador.

Estas Diretrizes são orientações que devem ser interpretadas individualmente pelas seguradoras e devem considerar a relevância para seus negócios e mensuração do impacto que a

implementação pode causar em suas operações. O trabalho contou com a participação de uma consultoria na interação com as Federações (FenSeg, FenaPrevi, FenaSaúde e FenaCap) e stakeholders prioritários do mercado segurador.

O projeto contou com as seguintes etapas e consultas:

Objetivo Primário	Identificar temas relevantes para a indústria seguradora para definição de indicadores ASG a serem monitorados pelas empresas, considerando as particularidades de cada Federação. Os temas se baseiam nos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI).
Objetivos Secundários	• Apresentar uma visão pragmática das questões ASG e seus impactos sobre a gestão de riscos e a geração de oportunidades de negócios para as empresas do setor de seguros • Apresentar diretrizes de integração das questões ASG para as empresas do setor, de acordo com seu segmento de atuação
1º Semestre 2014	1. Diagnóstico interno: foram consultados os presidentes das Federações, presidentes de comissões temáticas da CNseg (Sustentabilidade e Investimentos), além de profissionais chave da própria Confederação; 2. Consulta ao setor: foi realizado um evento com a participação de 67 profissionais de empresas seguradoras, para priorização de temas ASG para as atividades do setor;
2º Semestre 2014	3. Validação junto às Federações: os resultados foram apresentados e validados pelos diretores das Federações e pela CNseg; 4. Estudo de Mercado: foram levantadas práticas do setor que suportem e exemplifiquem de que forma as empresas podem integrar as práticas ASG à sua agenda estratégica e de negócios;
1º Semestre 2015	5. Desenvolvimento de diretrizes de implementação: a partir do resultado das etapas anteriores, foram desenvolvidas questões que podem ser usadas como guia na integração das questões ASG à agenda corporativa da indústria de seguros. Estas diretrizes podem ser usadas na elaboração de planos de ação ou mesmo no desenvolvimento de uma agenda setorial para a integração das questões ASG ao setor.

Temas e Diretrizes de Implementação

TEMAS E DIRETRIZES DE IMPLEMENTAÇÃO

Os temas e diretrizes foram divididos nas categorias:

Temas Transversais:

Questões apontadas como relevantes para toda a indústria, independente da modalidade de produtos e serviços oferecidos, ordenados numericamente.

Temas por Federação:

Considerações particulares de cada Federação, nas suas operações e relacionamentos com sua cadeia de valor. Os riscos e oportunidades de cada tema para as Federações aplicáveis foram destacados em sua respectiva descrição.

A tabela a seguir apresenta os temas transversais e por Federação considerados mais relevantes. Ao longo do documento, eles serão tratados em maior profundidade e com maior especificidade sobre o tipo de impacto para cada segmento de atuação do setor.

Tabela 1 – Temas Relevantes: Transversais e por Federação

	PSI 1	PSI 2	PSI 3	PSI 4
Federações	Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.	Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.	Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.	Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.
Temas Transversais	1. Integração à Estratégia 2. Vendas e Marketing 3. Gestão de Investimentos	4. Relacionamento com Clientes 5. Relacionamento com Colaboradores	6. Relacionamento com o Regulador 7. Participação junto à Associação de Classe	8. Transparência e Prestação de Contas
Seguros Gerais	9. Gestão e Subscrição de Risco 10. Regulação de Sinistro	12. Relacionamento com Prestadores	Tratado nos temas transversais	Tratado nos temas transversais
Vida & Previdência	9. Gestão e Subscrição de Risco	13. Relacionamento com parceiros comerciais		
Saúde Suplementar	9. Gestão e Subscrição de Risco 10. Regulação de Sinistro	12. Relacionamento com Prestadores		
Capitalização	11. Produtos e Serviços	13. Relacionamento com parceiros comerciais		

Este relatório tem como principal objetivo contribuir com o avanço da integração das questões ASG na agenda do setor de Seguros, Vida & Previdência, Saúde Suplementar e Capitalização. Não serão apresentados neste documento questões que sejam contraditórias à regulação do setor, ou que sejam impositivas a todas as organizações da indústria seguradora. Cada organização, de acordo com seu porte, mercado de atuação, estrutura de controle e entendimento das questões ASG, deve utilizar as diretrizes contidas neste documento de forma única e particular, aplicando e/ou adaptando os temas à sua realidade estratégica e de negócios.

Os temas apresentados por Federação foram validados pela diretoria de cada Federação. Eles foram divididos, como nos temas transversais, de acordo com os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros.

Tabela 3 - Temas por Federação do mercado segurador

Temas por Princípio	FenaSeg	FenaPrevi	FenaSaúde	FenaCap
PSI 1				
9. Gestão e Subscrição de Risco	X	X	X	
10. Regulação de Sinistros	X		X	
11. Produtos e Serviços				X
PSI 2				
12. Relacionamento com Parceiros Comerciais		X		X
13. Relacionamento com Prestadores	X		X	
14. Relacionamento com Resseguradoras	X			

Aspectos Relevantes

ASPECTOS RELEVANTES POR FEDERAÇÃO

Estudos setoriais levantam questões e pontos de atenção para a indústria seguradora relativos aos temas ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG).

Cada segmento, no entanto, na formação de sua metodologia de análise e gestão de riscos ASG, precisa atentar para as questões que sejam materiais para suas operações, de acordo com seu portfólio de produtos e serviços, região de atuação e perfil de clientes, entre outros fatores.

Para auxiliar nesta adaptação e desenvolvimento da estratégia de integração das questões ASG para cada instituição, este documento levantou questões apontadas em estudos setoriais e acadêmicos, especialmente o recente estudo do PSI (Insurance 2030), além de consulta a especialistas e informações obtidas nas entrevistas realizadas ao longo do projeto junto à CNseg. A partir destes dados, foi elaborada uma lista de aspectos que podem servir como referência ou ponto de partida para que cada instituição defina seus temas materiais, critérios e indicadores de avaliação e monitoramento dos temas ASG.

Os aspectos apontados nesta seção devem ser utilizados para uma análise da gestão interna das empresas, mas o foco do estudo foi o impacto sobre as carteiras, operações e relacionamentos das instituições. Os critérios para atribuição deste impacto abrangem a consideração dos seguintes aspectos:

- **Exigência legal:** existência de regulamentações ou legislações relativas ao tema;
- **Demanda de clientes/mercado:** relevância do tema em estudos, debates ou demandas do mercado;
- **Tendências** de co-responsabilização por danos socioambientais de partes relacionadas;
- **Aumento da sinistralidade:** geração de potenciais impactos negativos sobre o resultado da empresa.

Foram atribuídos pontos para cada um dos quesitos listados acima, e de acordo com a pontuação final se atribuiu o nível de impacto de cada um dos aspectos ASG analisados. O critério de classificação segue em detalhes:

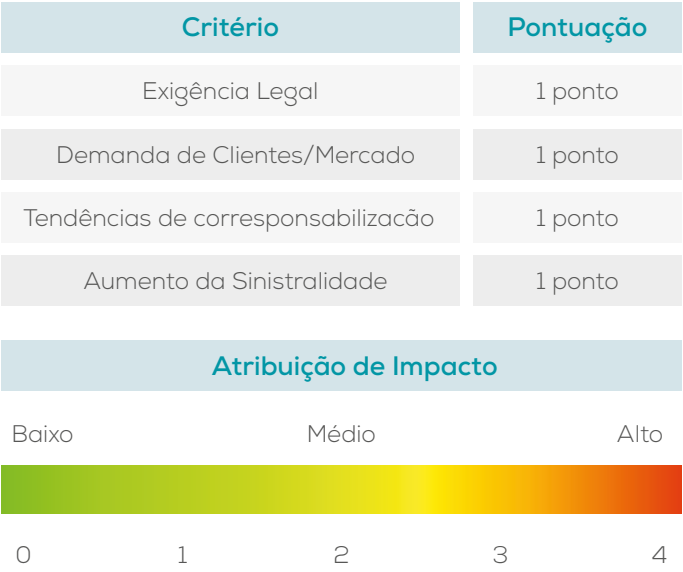


Tabela 2 - Impacto dos aspectos ASG por segmento do mercado segurador

Questões ASG	Seguros Gerais	Vida & Previdência	Saúde Suplementar	Capitalização
Ambientais				
Conformidade ambiental	Alto	Baixo	Médio	Baixo
Biodiversidade (terrestre e marinha)	Médio	Baixo	Médio	Baixo
Desastres naturais	Alto	Baixo	Médio	Baixo
Gestão de resíduos (salvados ou res. da operação)	Alto	Baixo	Alto	Baixo
Gestão e escassez de recursos naturais (ex: energia, água e saneamento)	Médio	Baixo	Médio	Baixo
Mudanças climáticas	Alto	Baixo	Médio	Baixo
Sociais				
Aumento da longevidade	Baixo	Alto	Alto	Baixo
Bem estar e estilo de vida saudável	Médio	Alto	Alto	Baixo

Temas do estudo
Insurance 2030

Temas levantados no
diagnóstico e consultas

Questões ASG	Seguros Gerais	Vida & Previdência	Saúde Suplementar	Capitalização
Sociais				
Cidades Sustentáveis	Médio	Baixo	Médio	Baixo
Criminalidade	Alto	Médio	Médio	Baixo
Distribuição de renda e pobreza	Médio	Médio	Médio	Médio
Educação Financeira e Securitária	Alto	Alto	Alto	Alto
Equidade de Gênero e Diversidade	Baixo	Médio	Médio	Baixo
Fome, Segurança Alimentar e Nutrição	Baixo	Médio	Alto	Baixo
Infraestrutura, industrialização e inovação	Alto	Baixo	Médio	Baixo
Microseguros	Alto	Alto	Baixo	Baixo
Mobilidade Urbana	Médio	Baixo	Médio	Baixo
Práticas trabalhistas	Médio	Baixo	Alto	Baixo
Produção e consumo sustentável	Médio	Baixo	Médio	Baixo
Proteção aos direitos humanos	Médio	Baixo	Médio	Baixo
Saúde e segurança	Alto	Médio	Alto	Baixo
Governança				
Responsabilidade corporativa	Médio	Baixo	Médio	Médio
Prevenção a Corrupção	Alto	Alto	Alto	Alto
Relacionamento com o poder público	Médio	Alto	Alto	Alto
Transparência e prestação de contas	Alto	Alto	Alto	Alto



FenSeg

Destaque ASG

Nas operações de seguros gerais, as questões ambientais assumem especial relevância, pelo impacto potencial sobre a sinistralidade e pela responsabilidade legal das seguradoras pelos salvados dos sinistros. Questões que devem estar no radar das seguradoras incluem:

Mudanças climáticas

As alterações climáticas podem impactar os sinistros pelo aumento de desastres naturais e mudanças nos padrões climáticos e pluviométricos de determinadas regiões. Considerar essas questões na gestão e subscrição de riscos pode aprimorar as condições de desenvolvimento e precificações de produtos das seguradoras.

Gestão de resíduos¹

Em função da corresponsabilidade das seguradoras pelo salvado, e no contexto da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a atenção à destinação adequada de resíduos de sinistros deve receber atenção das seguradoras. O risco legal incide inclusive sobre a cadeia de valor das empresas, e portanto é importante instituir práticas de capacitação e monitoramento de prestadores que lidam direta ou indiretamente com os salvados.

¹ A legislação nacional não delimita a extensão da responsabilidade por dano ambiental. Na Política Nacional do Meio Ambiente, Lei 6.938/81, ilustra a figura do poluidor "Art. 3º, IV – poluidor, a pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, responsável, direta ou indiretamente, por atividade causadora de degradação ambiental". Em aplicabilidade à legislação há julgado no Superior Tribunal de Justiça com a seguinte interpretação: "Para o fim de apuração do nexo de causalidade no dano ambiental, equiparam-se quem faz, quem não faz quando deveria fazer, quem deixa fazer, quem não se importa que façam, quem financia para que façam, e quem se beneficia quando outros fazem." STJ, 2 T., v.u., Resp 650.728/SC, Rel. Min. Herman Benjamin, j. em 23/10/2007, DJe 02/12/2009"

A Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) representa as empresas que atuam em diversos segmentos da indústria seguradora. As diretrizes a seguir devem ser adaptadas às diferentes modalidades de produtos e serviços de seguros, a partir de uma análise individual de cada instituição.

Os diferentes grupos definidos pela SUSEP têm uma exposição particular às questões ASG. Alguns exemplos de relações com os temas ASG seguem descritos abaixo²:

1. Grupo Auto

A questão dos salvados é especialmente relevante para os seguros deste grupo, especialmente com o advento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/10) e a responsabilidade pelo descarte adequado de resíduos. Na mesma linha, o relacionamento com prestadores (oficinas, concessionárias, peritos, etc.) também requer atenção especial para que se evite a corresponsabilização das seguradoras por danos causados em sua cadeia de valor. Temas como a mobilidade urbana e as mudanças climáticas, em função do amplo uso de materiais esgotáveis e combustíveis fósseis, também têm impacto de médio e longo prazo sobre o mercado de seguro auto.

2. Grupo Patrimonial

Questionamentos relativos a processos de saúde e segurança de colaboradores, planos de contingência ou mesmo a análise do histórico da empresa de acidentes e processos ambientais pode indicar uma maior ou menor propensão a riscos de incêndio, vazamento ou incidentes que paralise a produção e gerem um sinistro para a seguradora.

3. Grupo DPVAT

Por não lidar com os salvados, as questões ambientais para o DPVAT se restringem à sua operação de escritório e uso de recursos naturais. As questões sociais e de governança, no entanto, assumem papel fundamental na gestão das operações e especialmente dos relacionamentos das operações do DPVAT, que presume o estabelecimento de parcerias público-privadas e a interação com prestadores em âmbito nacional.

4. Grupo Habitacional

O relacionamento com o cliente e as iniciativas de educação financeira e securitária são alguns dos temas mais relevantes para os produtos do grupo habitacional. Essas questões podem representar uma importante oportunidade de negócios para a expansão do mercado deste tipo de produto junto aos contratantes de crédito imobiliário. Também é importante observar as práticas de relacionamento com parceiros comerciais, notadamente imobiliárias e gestoras de empreendimentos, que podem aumentar o risco devido à comunicação inadequada das condições e cláusulas de cobertura dos produtos deste ramo.

5. Grupo Transporte

Questões de saúde e segurança e gestão de salvados, assim como no seguro patrimonial, também são temas relevantes no seguro transporte, dada a potencial influência sobre a sinistralidade deste produto. Iniciativas de relacionamento com cliente, com a realização de treinamentos ou desenvolvimento de materiais educativos sobre a segurança nos transportes são ações que podem fortalecer o mercado e mitigar riscos deste ramo.

6. Grupo Riscos Financeiros

As questões socioambientais são especialmente relevantes neste ramo quando se trata das operações de seguro garantia, dada a crescente importância do tema para o licenciamento e a adequada execução de grandes projetos. A análise da abordagem de clientes em relação às questões socioambientais pode ser decisiva para mitigar riscos de ocorrência de um sinistro por acidentes ambientais ou conflitos sociais (trabalhistas ou junto às comunidades do entorno de projetos).

7. Grupo Crédito

As operações deste ramo ficam sujeitas ao risco de repagamento de seus clientes. Temas como o superendividamento das famílias e empresas, especialmente para o segmento de varejo, podem impactar o resultado das operações.

8. Grupo Responsabilidades

Os produtos deste ramo podem estar intrinsecamente ligados às questões socioambientais no caso de seguros para empresas ou executivos. Caso os produtos possuam cobertura relativa a acidentes ambientais e danos materiais do entorno dos clientes, a análise das práticas de saúde e segurança, planos de contingência e treinamento de funcionários podem mitigar o risco de ocorrência de sinistro neste ramo.

9. Grupo Riscos Especiais

Os setores envolvidos nesta modalidade de seguros são naturalmente expostos ao risco de grandes impactos ambientais. A análise das práticas de clientes em relação à conformidade ambiental pode demonstrar uma rigidez maior ou menor dos clientes com práticas de segurança e manutenção das empresas, e uma consequente redução ou aumento do risco de ocorrência de sinistros.

² Os grupos listados não seguem os códigos da Tabela de Ramos e Grupos, anexo da Circular Susep n. 455 de 6 de dezembro de 2012. A ordenação proposta é meramente de orientação e considera apenas os ramos de seguros gerais.

10. Grupo Rural

As práticas de gestão ambiental, as alterações climáticas e as práticas trabalhistas são alguns dos temas mais relevantes no seguro rural. Especialmente em relação às mudanças do clima, a sinistralidade deste produto pode ser fortemente impactada por secas, inundações ou a incidência de pragas devido às variações de temperatura e do padrão pluviométrico de uma região, além do desmatamento.

11. Grupo Marítimos

Como ocorre no ramo de transportes, o seguro marítimo pode se beneficiar da análise das práticas de saúde e segurança, além da manutenção de embarcações e equipamentos envolvidos na operação. A gestão de salvados também é relevante, dada a natureza diversa dos itens cuja responsabilidade pode ser atribuída às seguradoras.

12. Grupo Aeronáuticos

Além da análise das práticas de manutenção das aeronaves, as práticas trabalhistas são um exemplo de questão social relevante para o ramo aeronáutico. O treinamento de pilotos e equipes de vôo, bem como o adequado cumprimento de sua jornada de trabalho, podem apresentar impacto significativo sobre o risco de operações deste grupo.

13. Grupo Cascos

Os riscos deste ramo se assemelham aos de transportes, marítimos e aeronáuticos. Além dos impactos que podem advir de más práticas de saúde, segurança e questões trabalhistas como treinamento adequado de colaboradores, os salvados neste ramo são especialmente relevantes para as seguradoras. A dificuldade de locomoção e destinação de resíduos, além da descontaminação ambiental, requer processos e prestadores capacitados para que não se gere um ônus excessivo ou a corresponsabilização por danos gerados por estes materiais.

Os temas listados não esgotam as relações entre as questões ASG e as operações de seguros gerais, mas pretendem estabelecer ligações/ relações entre cada operação e seus potenciais riscos e impactos decorrentes de temas ambientais, sociais e de governança corporativa.

As diretrizes apresentadas nesta seção compreendem as atividades de seguros de

forma geral, mas serão indicados os ramos a que mais se aplicam por meio dos números de cada grupo, como listado acima. Independente desta classificação, cada seguradora pode identificar a relação entre o tema e seus riscos particulares, para que a integração das questões ASG se faça de forma customizada às suas atividades e segmentos de atuação.

Temas priorizados	
Tratados de forma específica	Tratados nos temas transversais:
Gestão e Subscrição do Risco	Relacionamento com o Regulador
Regulação de Sinistros	Participação junto à Associação de Classe
Relacionamento com Parceiros Comerciais	Transparência e Prestação de Contas

Destaque ASG



FenaPrevi

No segmento de Vida & Previdência, o atendimento voltado especialmente a pessoas físicas aumenta a relevância dos aspectos sociais sobre suas atividades. Questões ambientais serão relevantes quando se tratar das práticas de investimento e gestão das reservas. Alguns aspectos especialmente relevantes para as atividades deste segmento envolvem:

Questões demográficas

Se, por um lado, o aumento da longevidade da população impõe desafios à gestão de produtos de previdência complementar, a inclusão financeira e a ascensão das camadas mais baixas da população traz oportunidades relevantes para o setor, especialmente considerando os desafios a serem enfrentados pelo sistema público de previdência no médio e longo prazos.

Gestão de investimentos

A atenção à gestão de reservas é foco de atenção de empresas que atuam no segmento de Vida & Previdência. Internacionalmente, o setor dá atenção crescente à inclusão de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa em metodologias e processos de investimento, com o objetivo de aumentar a diligência e na gestão destes ativos.

A Federação Nacional de Previdência Privada e Vida congrega empresas atuantes no ramo de previdência privada e seguros de pessoas, num debate colaborativo que visa ao posicionamento setorial e fortalecimento dos mercados que abrange. Por se tratar de produtos e serviços que envolvem pessoas físicas, as questões sociais são de grande importância para este segmento, e há importantes desafios a serem endereçados, como o envelhecimento da população, o aumento da longevidade, educação financeira e a capacidade do poder público em atender às necessidades previdenciárias da população.

Como importantes gestores institucionais, também é de grande importância que as instituições que atuam no setor de Vida & Previdência deem atenção especial ao tema de Gestão de Investimentos, na seção de Temas Transversais deste documento (Tema 3 – Gestão de Investimentos).

Temas priorizados	
Tratados de forma específica	Tratados nos temas transversais:
Gestão e Subscrição do Risco	Vendas e Marketing
Relacionamento com Parceiros Comerciais	Relacionamento com o Regulador
	Participação junto à Associação de Classe
	Transparência e Prestação de Contas



FenaSaúde

Destaque ASG

No segmento de saúde suplementar, o próprio acesso aos serviços de saúde é uma questão relevante, especialmente considerando as condições da saúde pública no Brasil. Nesse sentido, as questões socioambientais também assumem maior relevância. Questões relevantes abrangem, entre outros aspectos:

Gestão de resíduos

Os resíduos médicos e hospitalares são potenciais contaminantes ambientais, com alto impacto sobre o entorno. O monitoramento dos procedimentos de descarte de prestadores é de grande importância para as empresas que atuam neste segmento, e podem inclusive incorrer em um aumento do risco legal nestas operações.

Mudanças climáticas

A alteração do padrão climático e pluviométrico pode influenciar na sinistralidade dos planos de saúde, facilitando a proliferação de doenças ou aumentando a incidência de doenças respiratórias pelo aumento da concentração de poluentes, entre outros fatores.

Saúde

O trabalho conjunto com clientes de saúde suplementar nas questões de medicina preventiva e práticas de saúde e segurança do trabalho pode não apenas reduzir a sinistralidade, mas pode gerar oportunidades de aumento da receita e fidelização de clientes.

A Federação Nacional de Saúde Suplementar representa grupos de operadoras de saúde suplementar, e visa o intercâmbio de experiências entre as empresas associadas, fortalecer o posicionamento do setor junto ao regulador, ao governo e a sociedade. O segmento é fortemente regulado, e possui questões importantes de fortalecimento de imagem junto aos clientes e à sociedade.

Além das questões ligadas ao desenvolvimento de produtos e serviços, a gestão e subscrição do risco, a regulação de sinistros, e a gestão de relacionamento com partes interessadas são fundamentais neste segmento. São tratadas especialmente nesta seção as relações com prestadores, mas outros públicos, tratados ou não nos temas transversais, devem ser analisados e tratados pelas instituições conforme sua relevância para suas operações.

Os diferentes segmentos de clientes atendidos por planos ou seguros de saúde trazem questões específicas no que diz respeito à integração das questões ASG às suas atividades e práticas de relacionamento. De forma geral, além das questões climáticas, o crescimento e a concentração populacional nos grandes centros urbanos são desafios para o setor, além de questões específicas como as listadas a seguir:

1. Individual ou Familiar

Questões como o aumento da longevidade e a permanência de pessoas idosas nestes planos ressaltam a importância de atentar para a qualidade de vida, prevenção e tratamento de crônicos.

2. Coletivo Empresarial

Questões de saúde e segurança do trabalho, aumento das exigências de produtividade e o stress do deslocamento diário nos grandes centros aumentam a sinistralidade das carteiras empresariais. Por outro lado, o aumento da co-participação nos planos de saúde corporativos e a busca por redução de custos traz para as empresas de saúde suplementar a necessidade de atuar na educação financeira e maior clareza das condições de cobertura junto aos segurados.

3. Coletivo por Adesão

O aumento da busca por esses planos, pela baixa disponibilidade dos planos individuais, pode trazer desafios a esta categoria semelhantes aos observados nos planos individuais e familiares, no que tange à gestão de riscos da carteira.

4. Odontológico

Questões como a ascensão das classes mais baixas aumenta a penetração destes produtos nas camadas mais vulneráveis da população devido ao seu baixo custo. O tratamento preventivo e programas de educação para a saúde bucal e rotinas de higiene devem ser de especial atenção das empresas deste segmento.

Temas priorizados	
Tratados de forma específica	Tratados nos temas transversais:
Gestão e Subscrição do Risco	Relacionamento com Clientes
Regulação de Sinistros	Relacionamento com o Regulador
Relacionamento com Prestadores	Participação junto à Associação de classe
	Transparência e Prestação de Contas

Destaque ASG

Por suas características e pelo atendimento especialmente a pessoas físicas, os produtos de capitalização possuem impacto reduzido quanto às questões ambientais. As questões sociais, no entanto, são mais relevantes para o desenvolvimento, comercialização e gestão de produtos e serviços. O setor pode se beneficiar especialmente da observância de questões como:

Educação financeira e securitária

O esclarecimento à sociedade sobre os produtos de capitalização, sua finalidade e condições é de grande importância para o segmento. Iniciativas setoriais neste sentido podem reduzir reclamações junto às empresas e órgãos de defesa do consumidor, além de maior adequação da venda dos títulos ao perfil dos clientes.



FenaCap

A Federação Nacional de Capitalização representa empresas que atuam neste segmento em todo o território nacional. Os produtos de capitalização possuem diversas particularidades desde a sua concepção aos canais de distribuição e processo de contemplação dos sorteios. Os desafios enfrentados pelo setor passam pela própria conceituação do produto junto ao mercado, a gestão dos canais de distribuição e o relacionamento com clientes.

Assim como ocorre com o setor de seguros gerais, as diferentes modalidades de produtos de capitalização estão sujeitas a diferentes riscos e oportunidades decorrentes das questões ASG. Além das questões transversais, algumas questões devem ser destacadas por tipo de produto dentro do universo de capitalização:

1. Tradicional

As questões ASG relativas a este produto, que restitui o valor total pago pelo subscritor ao final do prazo de vigência, dizem respeito ao relacionamento com os canais de distribuição e a comunicação adequada do conceito e das condições do produto aos clientes.

2. Compra programada

Questões de saúde e segurança do trabalho, aumento das exigências de produtividade e o stress do deslocamento diário nos grandes centros aumentam a sinistralidade das carteiras empresariais. Por outro lado, o aumento da co-participação nos planos de saúde corporativos e a busca por redução de custos traz para as empresas de saúde suplementar a necessidade de atuar na educação financeira e maior clareza das condições de cobertura junto aos segurados.

3. Popular

A capitalização popular, que prevê a participação do consumidor em sorteios, conta com desafios e questões relevantes mais específicas, além das questões gerais do segmento. O risco regulatório e de imagem é mais elevado, e caso o título conte com a participação de organizações do terceiro setor, o adequado entendimento de suas práticas é importante para evitar a responsabilização por questões éticas e de corrupção.

4. Incentivo

Os títulos promocionais, sem devolução integral do valor pago, também expõem as empresas de capitalização ao risco regulatório e de imagem decorrente do envolvimento com empresas ou instituições. A devida análise das questões ASG junto a esses clientes fortalece a parceria e traz robustez à carteira das empresas de capitalização.

Estas e outras relações entre as questões ASG e as operações de capitalização representam riscos e oportunidades para as empresas, no desenvolvimento de produtos, operações junto aos clientes e demais partes interessadas.

Temas priorizados	
Tratados de forma específica	Tratados nos temas transversais:
Produtos	Vendas e Marketing
Relacionamento com Parceiros Comerciais	Relacionamento com o Cliente
	Relacionamento com o Regulador
	Participação junto à Associação de Classe
	Transparência e Prestação de Contas

Temas ASG

Os temas apresentados nas próximas seções foram desenvolvidos a partir da análise de documentos relativos à integração das questões ASG às diferentes operações, produtos, serviços e relacionamentos que envolvem a indústria seguradora.

Foram formuladas diretrizes para os temas considerados mais relevantes na consulta a profissionais do setor, especialistas, consultores e organizações da sociedade civil. Para cada tema, serão apresentados:

Definição	Justificativa de relevância do tema, a partir de sua definição e relação com os riscos e oportunidades de negócio para a atividade de seguros.
Diretrizes	Questões que podem suportar as organizações na integração das questões ASG à agenda corporativa de forma objetiva e relacionada às suas atividades de negócio. As diretrizes foram divididas em três categorias:
- Estratégia	As questões ASG devem ser conhecidas e endereçadas pela Alta Liderança das empresas, e integradas às suas políticas e diretrizes corporativas. As diretrizes desta categoria tratarão da formalização do tema na instituição. • Políticas e Diretrizes corporativas adotadas pela instituição • Ações de integração do tema à estratégia da empresa • Estrutura ou profissionais especializados para tratamento do tema
- Gestão	Para o adequado tratamento das questões ASG, são necessárias estruturas, processos e ferramentas. As diretrizes nesta categoria dizem respeito à integração do tema aos procedimentos e rotinas operacionais da instituição. • Processos ou programas estruturados de implementação do tema • Monitoramento de práticas pelo estabelecimento de indicadores específicos
- Relacionamento	As particularidades da indústria seguradora tornam muito relevantes os seus relacionamentos com partes interessadas. Desde o processo de venda por meio de corretores e distribuidores até o atendimento de clientes por meio de prestadores e parceiros comerciais, as empresas do setor devem observar com atenção os riscos e oportunidades no relacionamento com agentes que, muitas vezes, representam a instituição junto aos seus clientes. • Participação institucional junto à CNseg e Federações, compromissos voluntários e grupos de trabalho • Capacitação da equipe interna e partes interessadas • Pesquisa de satisfação e feedback para melhoria de processos, produtos e serviços
Estudo de Mercado	Exemplos de como o tema é aplicado à estratégia e práticas de gestão de empresas da indústria de seguros no mercado brasileiro e internacional.

Além das questões transversais, aplicáveis a toda a indústria, cada segmento de atuação, representado pelas quatro Federações atuantes no âmbito da CNseg, possui particularidades que devem ser endereçadas de forma individual. Para tanto, foram elaborados neste estudo indicadores que visam abordar as especificidades das atividades de Seguros Gerais, Vida & Previdência, Saúde Suplementar e Capitalização.

TEMAS ASG TRANSVERSAIS

PSI 1

Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

INTEGRAÇÃO À ESTRATÉGIA

Definição	O conhecimento das questões ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG), bem como os impactos sobre as operações e atividades das empresas do setor de seguros, pode representar um diferencial competitivo. O tema assume importância crescente entre executivos e conselheiros no Brasil e internacionalmente, e sua adequada integração à agenda estratégica das companhias seguradoras propicia conhecimento sobre seu contexto de negócios, fragilidades, exposição a riscos e status do relacionamento da companhia com suas principais partes interessadas.
Riscos	A não consideração das questões ASG no planejamento estratégico pode representar o aumento da exposição da companhia a riscos relativos às suas práticas de negócios, produtos e serviços, que podem representar custos adicionais, aumento da judicialização e perdas financeiras (ex: aumento da sinistralidade por questões relacionadas a alterações climáticas)
Oportunidades	A adequada compreensão de como as questões ASG podem impactar os negócios das companhias seguradoras pode influenciar positivamente sua estratégia de negócio por meio do desenvolvimento ou adequação de produtos e serviços, fortalecimento de relações e antecipação de demandas de mercado e/ou regulatórias que podem impactar as operações da instituição no médio e longo prazo.

ESTRATÉGIA

1.1 A empresa possui uma declaração de missão, visão e valores?

1.1.1 As questões ambientais, sociais e de governança corporativa são mencionadas nesta declaração?

1.1.2 Existe uma Política Corporativa de Sustentabilidade ou Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA)?

1.1.3 Foram definidos e inseridos na estratégia os temas ASG prioritários para as operações da empresa?

1.2 A instituição considera as questões ASG no seu mapeamento e monitoramento de riscos?

1.2.1 Os responsáveis pela gestão de risco foram submetidos a treinamentos sobre questões ASG no último ano?

1.2.2 Os riscos ASG já foram incorporados na matriz de riscos corporativos da empresa?

1.3 A liderança da empresa compreende os impactos das questões ASG sobre sua estratégia e práticas de negócio?

1.3.1 Existe uma definição do que é sustentabilidade para a empresa, e como ela impacta suas atividades?

1.3.2 Existem membros na mais alta instância de governança com conhecimento especializado para tratar o tema?

1.3.3 Foram realizados treinamentos ou apresentações à Alta Liderança sobre o tema no último ano?

1.4 A companhia conta com uma estrutura ou profissionais especializados para tratamento do tema?

1.4.1 Existe um Comitê ou Comissão específica para tratamento das questões ASG?

1.4.2 O principal profissional responsável pelas questões ASG possui nível de gerência ou acima?

1.4.3 As questões são reportadas à Alta Liderança da companhia?

Diretrizes

GESTÃO

1.5 Existem indicadores ou métricas de monitoramento das principais questões ASG da instituição?

1.5.1 A empresa definiu indicadores e metas para o temas ASG prioritários para suas operações ?

1.5.2 Os resultados são reportados à Alta Liderança?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

1.6 A instituição é signatária de compromissos públicos relativos às questões ASG (ex: PSI, Protocolo Verde, etc.)?

1.6.1 Existem processos para o acompanhamento da implementação dos acordos assinados?

1.6.2 Os resultados da implementação destes acordos são monitorados e aprovados pela Alta Liderança?

1.6.3 Estes resultados são reportados publicamente a todas as suas partes interessadas?

1.7 A seguradora possui ferramentas/ processos de acompanhamento do relacionamento com suas partes interessadas?

1.7.1 A organização realiza um mapeamento de seus públicos de interesse?

1.7.2 Possui indicadores de satisfação do relacionamento com seus públicos estratégicos (ex: clientes, prestadores, corretores, etc.)?

1.7.3 Estes indicadores são reportados à Alta Liderança?

1.7.4 Existem programas para promoção de melhorias a partir do feedback dos diferentes públicos de relacionamento?

Tema 2

VENDAS E MARKETING

Definição	A estratégia de vendas das empresas da indústria seguradora é fortemente influenciada pela área de atuação, porte e estrutura de controle. A questão, no entanto, é especialmente relevante para todo o setor pela intermediação dos corretores na venda dos produtos, bem como pela preservação da imagem do setor junto ao mercado. A definição clara da cobertura e/ou condições dos produtos e serviços, os termos adotados na linguagem de apólices e contratos, bem como o adequado treinamento da força de vendas, parceiros comerciais e distribuidores são questões sensíveis e relevantes para a indústria seguradora no mercado brasileiro e internacional.
Riscos	A não observância do tema pelas equipes comerciais e demais áreas de negócio pode implicar em reclamações de clientes, perdas financeiras, aumento do número de processos e até mesmo a suspensão de produtos e serviços pelos órgãos reguladores. Pela atuação indireta junto aos clientes, que conta com a intermediação dos corretores e outros parceiros comerciais no processo de venda, o adequado treinamento e a parceria com este público é de grande importância para reduzir os riscos na comunicação sobre as condições de produtos e serviços oferecidos.
Oportunidades	A penetração de produtos de seguro ainda é baixa no Brasil, mesmo quando comparada a mercados emergentes como a África do Sul ³ . O desenvolvimento de uma cultura de seguros e a ampliação do mercado segurador no país passa pela assertividade do desenho das estratégias de venda, adequação de produtos ao perfil dos clientes e da formação adequada de profissionais que trabalham na comercialização dos produtos e serviços das companhias.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

- 2.1 A companhia possui diretrizes estratégicas para a gestão de canais de distribuição?**
- 2.1.1 Existe uma política corporativa de relações comerciais com parceiros e canais de distribuição?
- 2.1.2 A instituição realiza estudos relativos ao desenvolvimento de novos canais de vendas/distribuição?
- 2.2 A organização desenvolve programas estruturados de adequação do produto ao perfil de clientes?**
- 2.2.1 Existem programas formais de suitability de vendas para todos os segmentos de atuação de empresa?
- 2.2.2 As comunicações com a força de vendas incluem o questionamento sobre o perfil do cliente para o adequado fornecimento de produtos e serviços?

Diretrizes

GESTÃO

- 2.3 As pesquisas de satisfação de clientes contemplam a satisfação com os canais de distribuição ou parceiros comerciais?**
- 2.3.1 A instituição monitora indicadores específicos sobre o relacionamento destes parceiros ou canais de distribuição com os clientes?
- 2.3.2 Os resultados deste monitoramento são utilizados na melhoria de processos internos e/ou adequação de produtos ou serviços de forma estruturada?
- 2.4 A companhia desenvolve programas estruturados de adequação da linguagem de apólices e contratos?**
- 2.4.1 Há monitoramento e revisão periódica dos termos e linguagem utilizados nas comunicações e documentos enviados a distribuidores e clientes?
- 2.4.2 A instituição monitora reclamações de clientes e processos por divergências na comunicação das condições dos produtos ou nos termos de apólices e contratos?
- 2.5 A instituição monitora indicadores relativos à comunicação dos parceiros com clientes?**
- 2.5.1 Os corretores/parceiros são avaliados pelo seu índice de reclamações ou processos por falhas na comunicação com clientes?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

- 2.6 A empresa participa de debates setoriais relativos ao tema junto à CNseg, às Federações ou a órgãos de proteção ao consumidor?**
- 2.7 A companhia possui programas estruturados de treinamento e formação de corretores/parceiros comerciais?**
- 2.7.1 Inclui temas ambientais, sociais e de governança corporativa nestes treinamentos?
- 2.7.2 São tratados temas relativos à adequação do perfil dos clientes aos produtos vendidos?

³. https://www.genevaassociation.org/media/909569/ga2014-the_global_insurance_protection_gap.pdf, p. 13

Tema 3

GESTÃO DE INVESTIMENTOS

Definição	as companhias seguradoras exercem um papel importante na indústria de investimentos por meio da gestão de suas reservas. O debate sobre Investimentos Responsáveis e a inclusão das questões ASG na gestão dessas reservas, dentro dos padrões regulatórios do setor de seguros, é um debate cada vez mais presente. Os Princípios para o Investimento Responsável (PRI), paralelo do PSI para a indústria de investimentos, possui uma série de estudos para suporte à integração das questões ASG ao processo de decisão de investimento para todas as classes de ativos (ex: renda variável, renda fixa, produtos estruturados, etc.). Os temas a serem considerados na análise, bem como a forma de integrá-los ao processo de investimento, deve sempre respeitar a cultura, perfil e momento de cada instituição.
Riscos	o potencial impacto financeiro das questões socioambientais sobre o desempenho de longo prazo dos ativos é crescente. O impacto das questões ASG sobre a receita, custo operacional, passivo e até mesmo o custo de capital de empresas investidas é cada vez mais considerado por analistas e gestores do mercado de capitais. A não consideração do tema na análise de investimentos pode implicar em perdas financeiras pela ocorrência, por exemplo, de acidentes ambientais, conflitos sociais (ex: questões trabalhistas, conflitos com comunidades, boicotes, etc.) ou questões de governança corporativa que impactem negativamente a rentabilidade das reservas (ex. Envolvimento em escândalos de corrupção, trabalho análogo ao escravo, etc.).
Oportunidades	o desenvolvimento de metodologias para identificação das questões ASG mais relevantes para o perfil de investimentos da instituição leva ao maior conhecimento da carteira, seus riscos e diferenciais competitivos de empresas investidas. A consideração das questões ASG no processo de investimentos, bem como na avaliação de casas gestoras (caso a gestão de reservas seja terceirizada), pode gerar um diferencial de desempenho das carteiras no médio e longo prazo, melhorando os resultados da companhia.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

3.1 A companhia possui diretrizes de investimento responsável para a gestão de suas reservas?

- 3.1.1 Existe uma política corporativa de investimento responsável?
- 3.1.2 As questões são debatidas em instâncias de decisão do investimento das reservas (ex: comitê de investimentos)?

3.2 Há profissionais especializados ou devidamente capacitados para integração das questões ASG no processo de investimento da organização?

- 3.2.1 Os analistas e gestores da instituição passaram por treinamentos relacionados a temas ASG no último ano?
- 3.2.2 A instituição inclui temas ASG nos treinamentos tradicionais de profissionais de investimentos?
- 3.2.3 Existem analistas ou gestores especialistas em investimento responsável na equipe de investimentos?

Diretrizes

GESTÃO

3.3 A instituição possui uma metodologia ou ferramenta para a integração das questões ASG ao seu processo de investimentos?

- 3.3.1 Foi realizado estudo para definição das questões relevantes a serem integradas ao processo de investimentos?
- 3.3.2 Existem indicadores no processo de análise e gestão de ativos?
- 3.3.3 A quais classes de ativos se aplicam as análises ASG realizadas pela companhia?
- 3.3.4 Qual o percentual de reservas coberto por análises ASG?

3.4 A companhia inclui critérios ASG na due dilligence de casas gestoras?

- 3.4.1 Existem indicadores ASG na seleção de gestores terceiros?
- 3.4.2 A instituição adota critérios ASG no monitoramento do desempenho de gestores?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

3.5 A instituição é signatária de acordos de investimentos responsáveis (ex: PRI, CDP, etc.)?

- 3.5.1 Existem indicadores de monitoramento da implementação destes acordos na gestão de investimentos?
- 3.5.2 Reporta sua evolução na adoção destes princípios na gestão de reservas?

3.6 A companhia participa de índices de sustentabilidade, caso seja de capital aberto?

3.7 A empresa participa de debates setoriais relativos ao tema de investimento responsável?

- 3.7.1 Participou de eventos, ou palestras sobre investimento responsável no último ano?
- 3.7.2 Caso seja signatária do PRI, a instituição possui representantes nos grupos de trabalho da Rede no Brasil?
- 3.7.3 Existem instrumentos ou canais para disseminação dos conhecimentos e informações obtidos nestes eventos aos demais profissionais da área de investimentos?

PSI 2

Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Tema 4

RELACIONAMENTOS
COM CLIENTES

Definição

A importância do cliente para empresas de qualquer segmento de atuação é indiscutível. As consequências negativas da não consideração do cliente nas decisões estratégicas e práticas de gestão se refletem na perda de mercado, aumento dos custos operacionais, jurídicos, além do prejuízo à imagem da companhia. Da mesma forma, a preocupação com o atendimento das demandas do cliente e a oferta adequada de produtos e serviços pode garantir a fidelização deste público e até mesmo a expansão do mercado segurador no Brasil. Com as mudanças crescentes no perfil de clientes e seus hábitos de consumo, o relacionamento com o cliente torna-se uma questão fundamental para a continuidade dos negócios no longo prazo

Riscos

Os riscos derivados das questões de relacionamento com clientes impactam transversalmente os resultados de uma empresa de seguros. O não atendimento das demandas de clientes gera queda na receita, e as reclamações geram custos adicionais, além do aumento do risco de processos judiciais e até mesmo a suspensão de produtos e serviços por parte do regulador.

Oportunidades

As mudanças de perfil de consumo dos clientes, que também abrange a compra de produtos e serviços de seguros, cria importantes oportunidades na geração de novos negócios, fidelização de clientes existentes e otimização dos produtos e serviços oferecidos para atendimento das necessidades de seus consumidores. A companhia adquire vantagens competitivas em relação a seus pares, pelo fortalecimento da marca junto ao cliente e maior adequação de seus produtos às demandas do mercado.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

4.1 A companhia possui programas estruturados de compreensão e atendimento às demandas de seus clientes?

- 4.1.1 A Alta Liderança se envolve diretamente nas discussões sobre perfil e demandas de clientes?
- 4.1.2 A opinião do cliente é considerada no desenvolvimento de novos produtos e serviços (ex: conselho de clientes)?
- 4.1.3 Estudos relativos ao perfil de clientes e demandas para o setor são considerados no planejamento estratégico?

Diretrizes

GESTÃO

4.2 A companhia possui canais proativos de interação com o cliente, além dos canais tradicionais de atendimento?

- 4.2.1 Existem aplicativos, sites, páginas de mídias sociais ou outros veículos específicos para a comunicação direta da empresa com o cliente?
- 4.2.2 A instituição inclui a comunicação de questões ASG nestes canais, e sua relação com os produtos e serviços oferecidos pela empresa?
- 4.2.3 A companhia monitora as interações com a ouvidoria e órgãos de defesa do consumidor?
- 4.2.4 Os resultados destas interações são reportados à Alta Liderança?

4.3 A companhia realiza pesquisas de opinião e/ou satisfação de clientes?

- 4.3.1 As pesquisas visam identificar o perfil de consumo dos clientes para produtos e serviços de seguros?
- 4.3.2 São incluídos questionamentos sobre a percepção, ciência e preparo de clientes sobre as questões ASG e seus impactos sobre os produtos oferecidos pela empresa?
- 4.3.3 Os resultados das pesquisas e outros canais de interação com o cliente são utilizados na melhoria de processos internos e/ou adequação de produtos e serviços?

RELACIONAMENTO

4.4 Os profissionais responsáveis pelo atendimento a clientes recebem treinamento específico para melhoria de relacionamento com este público?

4.4.1 A companhia monitora a satisfação de clientes com os canais de atendimento?

4.4.2 Os resultados são utilizados para melhorias de processo, produtos e serviços e atendimento ao cliente?

4.4.3 Existem treinamentos e procedimentos específicos para a comunicação de negativa de cobertura?

4.5 A companhia participa de grupos de trabalho e debates do setor relativos à proteção ao direito do consumidor?

4.5.1 Existem mecanismos de disseminação deste conhecimento entre as áreas e profissionais da empresa?

4.5.2 Existem processos de consideração e integração dos debates, quando aplicável, aos processos da companhia?

Tema 5

RELACIONAMENTOS COM COLABORADORES

Definição

O setor de seguros prescinde de profissionais especializados e qualificados para o exercício adequado de suas atividades, em todas as suas áreas de negócio e suporte. A formação desses profissionais é em grande parte complementada pela sua experiência nas empresas do mercado de seguros, e a retenção de talentos torna-se uma importante fonte de geração de valor para as seguradoras. A característica do setor de seguros, com perfil conservador e voltado para a gestão de riscos, impõe desafios à gestão de pessoas.

Riscos

O aumento de turnover, queda de produtividade e falta de profissionais qualificados no mercado são questões que podem aumentar o risco de empresas que não se atentarem às suas práticas de relacionamento com o público interno. As consequências podem levar a um aumento do risco operacional, conflito no relacionamento com outros públicos, como clientes e prestadores, e até mesmo com o regulador, por falhas processuais ou na comunicação com as partes interessadas da companhia.

Oportunidades

Estudos internacionais indicam que programas de monitoramento e melhoria da satisfação dos colaboradores aumentam a produtividade, fortalecem a cultura e reduzem o turnover de funcionários, que tendem a agregar mais valor à companhia pelo conhecimento e experiência adquiridos ao longo do tempo. A inclusão das questões ASG na formação destes profissionais é ainda uma forma de fortalecer a estratégia da companhia no longo prazo.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

5.1 A empresa possui uma política de RH que contemple os processos de seleção e promoção dos empregados?

5.1.1 Existe um Comitê ou Comissão que trata as questões relacionadas a RH (sucessão, meritocracia, conduta treinamento, etc.) em nível executivo ou de Conselho de Administração?

5.2 A instituição possui plano de sucessão para seus principais executivos e profissionais estratégicos?

5.2.1 A organização possui critérios de identificação e monitoramento de potenciais sucessores?

5.2.2 Existe um programa estruturado de formação de lideranças na companhia?

5.3 A companhia possui programas estruturados de atração e retenção de talentos?

5.3.1 Foi realizado mapeamento de competências para as diferentes áreas e funções da empresa?

5.3.2 Existe uma área responsável pelo desenvolvimento de carreira dos profissionais da companhia?

5.3.3 A empresa possui um programa de recrutamento interno?

5.3.4 Existem indicadores de monitoramento de desempenho para os profissionais em nível de gestão?

5.4 A instituição adota critérios ASG na seleção e avaliação de profissionais?

5.4.1 Existem critérios relacionados ao conhecimento e experiência no tratamento das questões ASG no processo de seleção de colaboradores?

5.4.2 As metas de desempenho dos executivos e profissionais incluem questões ASG em percentuais relevantes?

Diretrizes

GESTÃO

5.5 A empresa possui sistemas de monitoramento e tratamento de questões relacionadas à conduta ética dos colaboradores?

5.5.1 A instituição possui um Código de Ética e/ou Conduta?

5.5.2 Existem canais internos anônimos de denúncia sobre práticas de desvio de conduta, tais como assédio moral/sexual, corrupção, etc.?

5.6 A empresa possui um programa formal de treinamento e capacitação dos colaboradores?

5.6.1 Foi realizado um mapeamento das necessidades de treinamento para diferentes áreas e funções?

5.6.2 A organização apoia projetos educacionais ou possui parcerias com instituições de ensino para a formação de profissionais do mercado segurador?

5.7 As questões ASG estão incluídas nos treinamentos fornecidos pela instituição?

5.7.1 As questões ASG são abordadas de acordo com as necessidades e linguagem das áreas de negócio e suporte?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

5.8 A empresa realiza pesquisa de satisfação dos colaboradores?

5.8.1 Os resultados da pesquisa são considerados na melhoria das práticas de gestão de pessoas?

5.8.2 Os resultados são considerados no levantamento de necessidades de treinamento dos colaboradores?

5.9 A instituição mantém diálogo formal com sindicatos e organizações representativas dos funcionários, mesmo fora dos períodos de negociação sindical?

TEMAS ASG TRANSVERSAIS

PSI 3

Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

RELACIONAMENTOS COM O REGULADOR

Definição	Em todas as entrevistas e pesquisas, o relacionamento com o regulador foi apontado como um dos temas mais relevantes para o setor de Seguros, Saúde Suplementar, Previdência e Capitalização. Tanto nas relações com a SUSEP como com a ANS, a interação das empresas com o regulador e os posicionamentos setoriais por meio das Federações e da CNseg são reconhecidos como atividades importantes para as operações de seguros.
Riscos	A não observância de tendências regulatórias pode gerar custos adicionais na adaptação a normativos e resoluções que impactem os negócios da companhia. O monitoramento constante da regulação e das tendências regulatórias do curto, médio e longo prazo são de grande importância para a adequação de produtos e serviços, que pode mitigar o risco da suspensão da venda de produtos e prejuízos sobre a receita das seguradoras.
Oportunidades	o diálogo constante com este público é fundamental ainda para que se fomentem regulações que apoiem na expansão do mercado segurador no Brasil, e que se mitigue o risco de que as normas levem em consideração o posicionamento e as práticas do mercado segurador, e não apenas de partes interessadas externas. Além disso, a antecipação de demandas legais reduz custos adicionais na revisão de processos, produtos e serviços, o que pode representar um diferencial competitivo em relação aos pares da indústria.

Destaque: Em 2014, o Banco Central lançou a Resolução 4.327/2014 que exige que as instituições que reportam ao órgão desenvolvam uma Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), além de um sistema de gerenciamento do risco socioambiental adequado às atividades e estrutura de cada organização. Embora não se aplique especificamente ao setor de seguros, a resolução impacta potencialmente algumas atividades das empresas do setor, como a gestão de investimentos e o setor de consórcios, além de indicar tendências regulatórias para o Sistema Financeiro.

ESTRATÉGIA

6.1 A companhia monitora de forma constante as resoluções, normativos e tendências regulatórias do setor?

6.1.1 Existe(m) área(s) (compliance, controles internos, auditoria interna, etc...) ou profissionais especializados no monitoramento da regulação a que estão sujeitas as atividades da instituição?

6.1.2 Os debates sobre as tendências regulatórias são conduzidos junto a Alta Liderança da instituição?

6.1.3 O processo está alinhado ao Planejamento Estratégico da companhia?

GESTÃO

6.2 Existem fluxos estruturados para adequação de processos e produtos à regulação vigente e eventuais alterações?

6.2.1 A companhia possui um checklist regulatório no processo de desenvolvimento de produtos e serviços?

6.2.2 A instituição possui processos estruturados para informação de quaisquer alterações regulatórias aos profissionais envolvidos?

6.2.3 A companhia foi autuada ou notificada por descumprimento da regulação/ legislação no último ano?

RELACIONAMENTO

6.3 A empresa participa de posicionamentos setoriais junto ao regulador sobre as questões mais relevantes para o seu negócio?

6.3.1 A instituição participou individual ou coletivamente de posicionamentos junto aos reguladores no último ano?

6.3.2 A companhia já teve alguma interação com o regulador relativa a questões ASG (ex: impacto de questões ambientais, relacionamento com parceiros comerciais ou prestadores, políticas de prevenção à corrupção e lavagem de dinheiro, etc.)?

6.3.3 A empresa promove ou participa ativamente de eventos, debates ou grupos de trabalho que envolvam a participação dos reguladores do setor (ex: congressos temáticos, audiências públicas, etc.)?

Tema 7

PARTICIPAÇÃO JUNTO À ASSOCIAÇÃO DE CLASSE

Definição

A participação nos debates junto à associação de classe, seja nas Federações ou na própria CNseg, foi apontada nas etapas de pesquisa como um fator relevante para o melhor desempenho do setor. O relacionamento com o mercado e com os pares da indústria seguradora é positivo para o compartilhamento de melhores práticas, solução conjunta de conflitos e desafios e fortalecimento do setor junto ao poder público e à sociedade em geral.

Riscos

A ausência de posicionamento junto ao setor pode viesar a opinião de um debate pelas instituições presentes. Quanto maior a participação, inclusive de instituições de menor porte, maior a chance de as questões debatidas e soluções geradas refletirem o posicionamento do setor como um todo, e não apenas de empresas líderes de mercado.⁴

Oportunidades

O trabalho colaborativo no âmbito das associações de classe do setor de seguros é crucial para promover o mercado segurador e criar condições positivas para sua consolidação e ampliação na sociedade brasileira. Por meio do desenvolvimento de programas setoriais, por exemplo, de educação securitária e previdenciária, as empresas atingem um público maior com custos reduzidos e compartilhados entre seus pares. A atuação junto às comissões e grupos de trabalho promovem ainda um intercâmbio de ideias e a geração de conhecimento compartilhado, com potencial melhoria em processos, produtos e serviços e nas interações com o regulador.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

7.1 A instituição participa de forma estruturada de debates, comissões e posicionamentos setoriais da CNseg e Federações?

7.1.1 Existem critérios estabelecidos para a definição de Comissões e Grupos relevantes para participação, e o representante mais adequado para esta função?

7.1.2 A Alta Liderança se envolve diretamente nos debates e posicionamentos setoriais junto à associação de classe?

7.1.3 Existem mecanismos formais de monitoramento dos resultados dos engajamentos e posicionamentos de que a empresa participa?

7.2 Existe uma estrutura de governança para a participação de representantes em grupos e debates setoriais?

7.2.1 A companhia monitora de forma estruturada os grupos representados, e o papel de seus representantes?

7.2.2 Existem mecanismos de substituição de representantes em debates setoriais, em caso – por exemplo – de saída de profissionais da empresa?

7.2.3 As questões discutidas nas comissões e grupos de trabalho são incorporadas na estratégia da empresa?

Diretrizes

GESTÃO

7.3 A empresa dispõe de mecanismos de disseminação do conhecimento e informações geradas nas discussões setoriais de que participa?

7.3.1 Os representantes da empresa em Grupos de Trabalho, Comissões ou Federações dispõem de canais ou mecanismos de documentação e disseminação de conhecimento para os demais colaboradores da companhia?

7.3.2 A empresa debate e utiliza de forma estruturada os resultados de estudos e posicionamentos setoriais na melhoria de processos internos e adequação de produtos e serviços?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

7.4 Os posicionamentos da empresa envolvem a integração das questões ASG às atividades da indústria seguradora?

7.4.1 A empresa possui representantes na Comissão de Sustentabilidade da CNseg ou Grupo de Trabalho de Federações relativo às questões ASG?

7.4.2 A organização coordenou ou contribuiu para a realização de estudos setoriais sobre a integração das questões ASG ao setor de seguros no último ano?

7.4.3 Houve a promoção ou participação de representantes da empresa em eventos do setor que abordassem as questões ASG?

TEMAS ASG TRANSVERSAIS

PSI 4

Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Definição	A transparência, assim como o relacionamento com o regulador, foi apontada unanimemente como tema relevante para o setor de seguros. O reporte público das informações sobre o desempenho da companhia, de forma equilibrada e relacionada a sua geração de valor no longo prazo, demonstra maturidade e conhecimento aprofundado do negócio, além da existência de métricas que suportam o atingimento de seus objetivos estratégicos.
Riscos	A sociedade é cada vez mais proativa na busca por informações das empresas na sua tomada de decisão de consumo. Da mesma forma, o mercado cobra transparência de seus agentes e as exigências de reporte chegam, em alguns casos, em nível regulatório. No setor de seguros, a pouca disponibilidade, a dificuldade técnica e a falta de clareza das informações fornecidas pela empresa geram prejuízos à sua imagem e do setor.
Oportunidades	Ao dar transparência aos resultados e realizações da instituição, de forma equilibrada e objetiva, a companhia abre um canal de diálogo com suas partes interessadas e pode absorver importantes oportunidades de negócio e melhoria de relacionamento. Além disso, o relato presume a existência de indicadores e práticas de gestão que podem fortalecer o fluxo de informações e a eficiência operacional dentro da empresa.

ESTRATÉGIA

8.1 A empresa reporta periodicamente seus objetivos estratégicos, resultados e informações relativas ao seu posicionamento junto às partes interessadas?

8.1.1 A instituição produz um relatório ou mantém outro veículo de comunicação com suas partes interessadas?

8.1.2 Caso produza um relatório, ele segue padrões internacionais de reporte (GRI ou IIRC)?

8.1.3 Foi realizado um levantamento para identificação de temas relevantes (materialidade) para reporte?

8.1.4 Os temas relevantes estão alinhados ao planejamento estratégico da empresa?

8.1.5 A Alta Liderança participa da definição e elaboração do conteúdo, aprovando-o antes da publicação?

GESTÃO

8.2 A empresa inclui em suas comunicações às partes interessadas o seu desempenho em relação às questões ASG?

8.2.1 A instituição mensura e monitora os seus resultados em relação às questões ASG?

8.2.2 O desempenho em relação a essas questões é reportado de forma transparente e equilibrada (incluindo questões positivas, negativas, oportunidades e desafios a serem endereçados)?

8.3 A empresa possui um fluxo estruturado de informações para reporte?

8.3.1 As áreas e profissionais responsáveis pelo fornecimento de informações foram capacitados e engajados para o desempenho dessa função?

8.3.2 Existe um sistema (independente de automatização) de indicadores a serem mensurados, de acordo com seus períodos de coleta, forma e unidade dos dados, profissionais responsáveis e prazo de envio das informações?

8.3.3 Eventuais gaps ou resultados negativos são endereçados para melhoria de processos ou produtos?

RELACIONAMENTO

8.4 A empresa questiona e avalia a opinião de partes interessadas sobre as informações publicadas, estabelecendo um canal de diálogo constante com seus públicos de interesse?

8.4.1 Existem canais de feedback para as informações reportadas?

8.4.2 A empresa busca proativamente a opinião de partes interessadas estratégicas e especialistas?

8.4.3 Os resultados são endereçados internamente para melhoria de processos e adequação de produtos e serviços?

8.5 A organização participa de grupos de trabalho ou fóruns de discussão sobre o reporte das informações (ex: GRI, Relato Integrado, etc.)?

8.5.1 Os profissionais da empresa participaram de eventos relativos ao reporte de informações ASG no último ano?

8.5.2 As áreas representadas nestes eventos dizem respeito às atividades técnicas e operacionais, além das áreas institucionais da empresa?

8.5.3 Os resultados destes debates são utilizados de forma estruturada na melhoria das práticas de reporte?

Temas ASG por Federação

TEMAS ASG POR FEDERAÇÃO

PSI 1

Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

Tema 9

GESTÃO E SUBSCRIÇÃO DE RISCO

Definição

A gestão e subscrição do risco para as seguradoras é uma das atividades centrais do seu negócio. O adequado entendimento das questões ASG e seus impactos sobre o risco do negócio traz melhorias ao processo de aceitação de clientes, cálculo atuarial, precificação de produtos e comercialização. Os temas variam, além do tipo de produto, de acordo com o segmento atendido, seja ele o varejo (massificados) ou o de pessoas jurídicas.

Federação	Riscos	Oportunidades
FenSeg	As questões ASG impactam a gestão e subscrição do risco de operações de seguros em todas as suas atividades. Os impactos sobre as práticas de aceitação de clientes, precificação e o cálculo atuarial de produtos não são plenamente considerados, e deve-se analisar de forma mais aprofundada os desafios de uma atividade que se baseia em análises de séries históricas, em um mundo que apresenta grandes mudanças sociais e ambientais.	A adequada integração e precificação das questões ASG no risco das atividades de seguros pode representar um importante diferencial competitivo para as seguradoras, além de uma oportunidade de estreitar o relacionamento com seus clientes e aprimorar a sua estratégia de atuação no mercado. Considerar as questões ASG no cálculo do risco não representa um entrave ao negócio ou uma atividade adicional para analistas e subscritores de risco, mas sim um conhecimento mais completo e aprofundado de suas atividades.
FenaPrevi	A não consideração de questões ASG macro, como o aumento da longevidade e a ascensão das classes mais baixas nos anos recentes, pode gerar distorções no momento de pagamento de benefícios na área de previdência. As empresas, já atentas a esta questão, promovem debates e estudos para viabilizar os produtos de Vida & Previdência no longo prazo.	O desenvolvimento de novos produtos ou adequação dos produtos de Vida & Previdência à realidade demográfica futura é relevante não apenas para a maximização de resultados, mas também para a própria perenidade do negócio. No caso de seguro de vida, especialmente em empresas, a análise de questões trabalhistas e de saúde e segurança do trabalho podem ainda representar uma visão mais completa dos riscos, especialmente em casos de cobertura por invalidez permanente.
FenaSaúde	O aumento da sinistralidade em decorrência de questões socioambientais pode impactar negativamente os resultados das operadoras de saúde suplementar. O impacto de desastres ambientais, alterações climáticas e aumento da poluição são alguns dos fatores que podem ser relevantes na gestão e subscrição do risco de clientes, de acordo com seu setor e região de atuação. No caso de clientes corporativos, o estudo das práticas de saúde e segurança de clientes também podem indicar riscos mais elevados de sinistralidade entre seus colaboradores.	O segmento de saúde suplementar passa por um período importante, com a valorização cada vez maior de um ritmo de vida mais saudável e da medicina preventiva. A visão do cliente como um todo, em contraponto à visão dos procedimentos executados, com processos estruturados de engajamento de prestadores, pode promover a fidelização de clientes, redução da sinistralidade e fortalecimento da imagem das operadoras junto à sociedade.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

9.1 A empresa integra as questões ASG em suas políticas de subscrição de riscos?

9.1.1 Foi realizado estudo para compreensão dos temas que impactam a subscrição e gestão de risco das atividades?

9.1.2 Os temas considerados relevantes foram discutidos com a mais alta instância de governança da instituição?

9.1.3 Os temas prioritários foram incluídos na matriz de riscos da empresa?

9.2 Existe uma estrutura ou profissionais especializados para o tratamento do tema?

9.2.1 Os temas ASG são incluídos nos treinamentos das áreas responsáveis pela análise e subscrição de risco?

9.2.2 Existem especialistas em questões ASG nas equipes de análise e subscrição de risco?

9.2.3 A empresa discute temas ASG nos comitês e instâncias de discussão das análises de risco?

Diretrizes

GESTÃO

9.3 A empresa possui processos estruturados para a integração das questões ASG ao seu processo de gestão e subscrição de riscos?

9.3.1 Existem indicadores específicos para a análise de riscos ASG e seus impactos nas operações?

9.3.2 A instituição inclui cláusulas ASG nas apólices e contratos?

9.3.3 Os resultados das análises ASG são integrados de forma qualitativa e/ou quantitativa às análises de risco?

9.3.4 A empresa monitora a sinistralidade decorrente de questões ASG para incremento dos processos de análise e subscrição de riscos?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

9.4 A empresa participa de comissões ou grupos de trabalho que discutam os impactos ASG na gestão e subscrição do risco?

9.4.1 Existem processos para incorporação e multiplicação deste conhecimento nas operações da instituição?

9.5 A seguradora informa e capacita seus prestadores envolvidos diretamente na análise e subscrição de risco para a avaliação de riscos ASG (ex: peritos)?

9.5.1 A organização possui uma iniciativa de diálogo estruturado para compreensão dos critérios adotados por terceiros na análise de riscos de clientes?

9.5.2 Existe um programa de formação contínua destes profissionais?

9.5.3 Os treinamentos e iniciativas de relacionamento com estes profissionais incluem temas ASG relevantes para as operações da seguradora?

9.5.4 A empresa inclui critérios e indicadores ASG na contratação de resseguros?

9.5.5 A instituição contrata análises de riscos ASG ou processo de avaliação de empresas especializadas?

Tema 10

REGULAÇÃO DE SINISTROS

Definição

Na regulação de sinistros as preocupações relativas às questões ASG envolvem, de um lado, o atendimento ao cliente no momento de perda ou crise. De outro, os salvados e a destinação adequada de todos os resíduos de um sinistro, tema mais sensível para o segmento de seguros gerais e saúde. Em todo o processo, o relacionamento com prestadores, que será tratado em mais detalhes no Tema 11 deste documento, é fundamental para que se mitiguem riscos e fortaleça-se as relações com clientes e com a cadeia de valor da seguradora.

Federação	Riscos	Oportunidades
FenSeg	A não observância das questões ASG e seus impactos sobre as operações de regulação de sinistros podem representar riscos devido ao não atendimento adequado de clientes, falhas na comunicação de condições de cobertura e consequente aumento de reclamações e processos contra a seguradora. No processo de cuidado e destinação dos salvados, o risco é da geração de passivos para as seguradoras.	A integração das questões ASG ao processo de regulação de sinistros em seguros gerias promove não apenas a melhoria do relacionamento com o cliente, com potencial aumento de geração de receitas, mas reduz o risco de geração de passivos, principalmente os de natureza ambiental.
FenaSaúde	O atendimento a clientes na regulação do sinistro é fator fundamental para reduzir o risco de reclamações e processos judiciais contra as empresas do setor. A análise de dados e procedimentos pode também evitar fraudes, ou mesmo a execução de procedimentos desnecessários junto a pacientes.	Qualquer iniciativa de comunicação com o cliente na regulação de sinistros dá maior transparência aos processos da operadora, e fortalece o relacionamento com a companhia em momento de potencial fragilidade ou estresse dos usuários dos produtos de saúde suplementar. O treinamento adequado de colaboradores e o estreitamento da relação com prestadores podem ainda subsidiar programas de medicina preventiva e redução na utilização de materiais e medicamentos, e no longo prazo, reduzir a sinistralidade. Adicionalmente, a construção de uma base de dados de regulação de sinistros de saúde suplementar pode ser relevante no levantamento de dados que retroalimentem a subscrição de riscos e melhorem a precificação de produtos e serviços.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

10.1 A empresa possui diretrizes corporativas de atendimento ao cliente na regulação de sinistros?

10.1.2 As políticas, manuais e procedimentos de regulação de sinistros prevêm questões ASG (ex: atendimento em casos de desastres naturais, canais e procedimentos de atendimento ao cliente, comunicação de prazos e cobertura, etc.)?

10.1.3 Foram analisados os prestadores envolvidos na regulação de sinistros de saúde, e sua classificação por relevância, risco e nível de relacionamento com a operadora?

10.2 A empresa realiza estudo sobre os temas mais relevantes no seu processo de regulação de sinistro?

10.2.1 Os temas identificados foram debatidos e validados pela Alta Liderança?

10.2.2 Os temas foram formalmente incorporados aos processos e manuais utilizados na regulação de sinistros?

10.2.3 Foram analisados os prestadores e demais partes interessadas mais sensíveis aos temas ASG (ex: oficinas, peritos, etc.)?

Diretrizes

GESTÃO

10.3 A empresa possui procedimentos claros para a comunicação de casos de negativa de cobertura?

10.3.1 A empresa possui procedimentos diferenciados para a comunicação de negativa de cobertura?

10.3.2 Os funcionários responsáveis pelo atendimento e comunicação destes casos possuem treinamento diferenciado para lidar com casos de stress e momentos delicados de clientes?

10.3.3 Existem indicadores específicos para o monitoramento de casos de negativa de cobertura, incluindo o monitoramento de possível judicialização ou abertura de processo nos órgãos de proteção ao consumidor e regulador do setor?

10.3.4 Os resultados deste monitoramento são utilizados no aprimoramento de contratos, apólices e no treinamento da força comercial e equipes de atendimento?

10.4 A empresa possui metas e prazos de atendimento ao cliente na ocorrência de um sinistro?

10.4.1 Existem canais ou ferramentas de comunicação direta com o cliente sobre a cobertura e autorização de procedimentos?

10.4.2 Os profissionais responsáveis pelo atendimento ao cliente no caso de ocorrência de sinistro são orientados a informar os clientes do status e prazo para a conclusão do atendimento?

10.4.3 Estes profissionais (próprios e terceiros, no caso de prestadores) recebem treinamento específico para o atendimento de clientes em situação de emergência ou estresse?

10.5 SAÚDE: A operadora desenvolve programas de medicina preventiva e campanhas de saúde junto aos clientes para redução da sinistralidade?

10.5.1 Existem canais dedicados à educação de usuários dos planos de saúde para uma rotina de vida mais saudável?

10.5.2 A companhia realizou campanhas de educação para o uso adequado do plano de saúde no último ano?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

10.6 A organização monitora a satisfação de clientes com o atendimento na regulação de sinistros?

10.6.1 A companhia realiza pesquisas de satisfação de clientes após o atendimento de um sinistro?

10.6.2 Existem canais ou ferramentas para que os clientes manifestem proativamente sua opinião sobre o atendimento em caso de sinistro?

10.6.3 Estes resultados são utilizados na melhoria de processos internos e adequação de produtos e serviços?

Tema 11

PRODUTOS E SERVIÇOS

O tema foi considerado relevante para as atividades de capitalização, e portanto suas definições e diretrizes de implementação se aplicam a FenaCap.

Definição	A concepção particular dos produtos de capitalização gera dúvidas e desentendimentos com diferentes partes interessadas. Muitas vezes confundidos com produtos de investimento, essa não compreensão dos produtos pode gerar reclamações junto à empresa, aos órgãos de defesa do consumidor e até mesmo junto ao regulador. A atenção das empresas no desenvolvimento de produtos e sua adequada comunicação aos canais de distribuição e ao cliente são questões chave para que o produto seja melhor compreendido pelo mercado e pela sociedade.
Riscos	O custo adicional gerado por reclamações e processos impacta diretamente os resultados das empresas de capitalização. O adequado monitoramento da regulação e da legislação (ex: código de defesa do consumidor) também reduz a exposição da companhia ao risco regulatório e de imagem.
Oportunidades	Os diferenciais dos produtos de capitalização também podem representar oportunidades de negócio para as empresas. O lançamento de produtos diferenciados que atendam a demanda de clientes (ex: garantia de aluguel), e o adequado treinamento dos canais de distribuição para adequar o perfil do cliente à venda dos produtos fortalece a imagem do setor e tende a aumentar a fidelização de clientes.

ESTRATÉGIA

11.1 A empresa inclui as questões ASG relevantes às suas práticas de negócio na concepção e desenvolvimento de produtos (ex: respeito ao consumidor, canais de distribuição, comunicação de termos e condições, etc.)?

11.1.1 Foi realizado estudo de temas ASG mais relevantes para a empresa?

11.1.2 Os resultados foram discutidos com a Alta Liderança?

11.1.3 As questões ASG são discutidas em comitês ou instâncias de decisão relativas aos produtos e serviços da companhia de forma estruturada?

GESTÃO

11.2 Os temas foram incorporados às políticas, processos e manuais de desenvolvimento de novos produtos e serviços?

11.3 A empresa possui processos estruturados de desenvolvimento e monitoramento da comunicação com o cliente sobre seus produtos e serviços?

11.3.1 A empresa monitora as reclamações e processos relativos à comunicação de seus produtos e serviços?

11.3.2 Os resultados são utilizados na melhoria de processos e materiais de comunicação sobre produtos da empresa?

RELACIONAMENTO

11.4 A empresa realizou campanhas ou ações de esclarecimento sobre produtos de capitalização no último ano?

11.5 A organização participa de grupos de trabalho ou comissões que discutem os produtos e serviços de capitalização?

11.5.1 A empresa ou seus profissionais participaram de estudos ou eventos sobre o mercado de capitalização?

11.5.2 Foram incluídas nesta agenda as questões ASG e seu impacto sobre o setor?

11.5.3 A empresa promove diálogos com seus pares e partes interessadas que incluam as questões ASG?

5Como referência de questões ASG relevantes para as atividades de Capitalização, pode-se referir à Tabela 2, na página 7 deste relatório. É importante, no entanto, que cada instituição analise seu portfólio de produtos e estabeleça os aspectos relevantes para sua operação de forma individual e customizada.

Temas ASG

por Federação

TEMAS ASG POR FEDERAÇÃO

PSI 2

Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS COMERCIAIS

Definição

os canais de distribuição e parceiros comerciais do setor demandam um relacionamento próximo e um engajamento constante das empresas. A formação e o engajamento deste público é fundamental para que as condições sejam informadas adequadamente aos clientes, e até mesmo para que estes agentes sejam um suporte no fomento de novos negócios. São considerados parceiros comerciais

- Corretores
- Estabelecimentos comerciais (ex: imobiliárias, redes de varejo, bancos, etc.)
- Demais parceiros que atuem na distribuição e venda dos produtos

Federação	Riscos	Oportunidades
FenaPrevi	Dada a comunicação indireta das companhias com os clientes, que passa pelos canais e parceiros de distribuição, a formação deste público é imprescindível para mitigar os riscos de reclamações e processos de clientes por divergências de comunicação de cobertura e condições de produtos e serviços de Vida & Previdência.	O bom relacionamento com os parceiros comerciais e seu alinhamento aos objetivos estratégicos da companhia podem aumentar o engajamento deste público, e por consequência motivá-lo a trabalhar mais próximo e com maior produtividade. Além da remuneração, a identificação com os valores, o atendimento a esses parceiros e a sua capacitação adequada são fatores que influenciam na produtividade
FenaCap	A venda incorreta de produtos de capitalização, pela falta de entendimento ou capacitação de parceiros comerciais, e as consequentes reclamações ou processos de clientes, gera, não somente custos adicionais à empresa, mas piora a imagem do setor junto aos clientes e à sociedade. Também gera pressões do regulador sobre modalidades mais sensíveis a esses desentendimentos, o que pode prejudicar a expansão do mercado.	No segmento de capitalização, as oportunidades no relacionamento com parceiros comerciais vão além da mitigação de riscos. As boas práticas de vendas podem expandir o mercado, melhorar a imagem da companhia e o relacionamento com os clientes. Os ganhos financeiros vêm, de um lado, do aumento potencial da receita. De outro, pela redução de custos com reclamações, processos e atenção aos reguladores por eventuais desentendimentos na comunicação de produtos e condições ao cliente final.

ESTRATÉGIA

12.1 A empresa possui políticas corporativas de relacionamento com parceiros comerciais?

12.1.1 Estas políticas incluem questões ASG?

12.2 A empresa possui diretrizes corporativas de relacionamento com parceiros comerciais?

12.2.1 Foi realizado mapeamento dos parceiros comerciais e sua classificação por relevância, risco e nível de relacionamento com a organização?

12.2.2 Os critérios incluem questões ambientais, sociais e de governança corporativa?

12.3 A empresa monitora a ética no relacionamento com parceiros e canais de distribuição?

12.3.1 Existem mecanismos de prevenção e remediação de casos de venda casada com outros produtos e serviços financeiros?

12.3.2 A instituição monitora reclamações e processos desta natureza junto aos clientes?

12.3.3 Os resultados deste monitoramento são considerados nos critérios de remuneração de parceiros comerciais?

GESTÃO

12.4 A empresa possui programas estruturados de avaliação e monitoramento de parceiros comerciais?

12.4.1 Existem indicadores de avaliação de desempenho dos parceiros comerciais?

12.4.2 As métricas incluem questões ASG (ex: reclamações de clientes, divergências de comunicação, etc.)?

12.4.3 Os indicadores são considerados nas práticas de remuneração de parceiros comerciais?

RELACIONAMENTO

12.5 A empresa participou, no último ano, de fóruns e grupos de trabalho em conjunto com representantes de seus parceiros comerciais?

12.6 A empresa possui programas de treinamento e capacitação de corretores e parceiros comerciais?

12.6.1 A empresa possui processos ou materiais específicos de treinamento e engajamento no momento do cadastro de um novo corretor ou parceiro comercial?

12.6.2 São realizados encontros ou treinamentos periódicos com este público para capacitação e engajamento?

12.6.3 Este processo inclui questões ASG relevantes para o segmento?

12.6.4 A empresa monitora os resultados destas interações (ex: redução de divergências de comunicação com o cliente, aumento de produtividade do parceiro comercial, etc.)?

12.7 A empresa possui canais e ferramentas exclusivas para o relacionamento com este público?

12.7.1 A empresa monitora as interações dos parceiros comerciais por estes canais (ex: reclamações, dúvidas)?

12.7.2 São realizadas pesquisas de satisfação dos parceiros comerciais?

12.7.3 Os resultados de interações e pesquisas são utilizados na melhoria de canais de relacionamento, processos internos e adequação de produtos e serviços?

Tema 13

RELACIONAMENTO COM PRESTADORES

Definição

O relacionamento com prestadores é especialmente importante para as atividades de seguros gerais e saúde suplementar, porque é o prestador que atua junto ao cliente em nome da instituição. Além disso, a empresa é responsável não somente pelo serviço prestado por esse agente, mas também pelos resíduos e subprodutos de qualquer atividade realizada em nome da empresa. Os critérios de seleção, monitoramento, avaliação e remuneração de prestadores pode fortalecer o posicionamento da companhia junto ao cliente e ao mercado.

Federação	Riscos	Oportunidades
FenSeg	Os riscos que envolvem o relacionamento com prestadores vão desde a insatisfação do cliente e a perda de mercado até a possível corresponsabilização por danos ambientais causados por esses agentes (ex: descarte inadequado de resíduos perigosos de consertos automotivos ou de transporte/carga). Os impactos podem incorrer sobre a geração de receita da companhia, custos adicionais de remediação de potenciais danos ambientais de prestadores, além da geração de passivos.	O alinhamento do trabalho de prestadores à cultura da empresa e seus objetivos estratégicos fortalece parcerias, melhora o atendimento ao cliente, fortalece o posicionamento de mercado da companhia e mitiga potenciais riscos, pelo adequado treinamento e monitoramento de suas atividades e processos. Considerando que muitas vezes o prestador é a “cara da empresa” junto ao cliente, o relacionamento com este público pode trazer importantes oportunidades de negócio para as seguradoras.
FenaSaúde	A rede de prestadores do segmento de saúde suplementar impacta diretamente os custos das operadoras, e compõem ainda uma variável importante de diferentes modalidades de risco das empresas, desde o risco operacional ao risco legal e regulatório. Além disso, a qualidade do atendimento da rede referenciada é o principal fator de (in)satisfação de clientes, com impacto direto sobre a geração de receita da companhia.	O bom relacionamento com os prestadores pode mitigar estes riscos, criando parcerias e gerando melhores condições de compra de materiais e medicamentos, supervisão dos procedimentos e proximidade com parceiros e clientes. O desenvolvimento de uma cadeia de prestadores adequada aos objetivos estratégicos da companhia pode ser um diferencial competitivo importante no setor, e uma oportunidade de negócios junto aos clientes da operadora.

ESTRATÉGIA

13.1 A empresa possui políticas corporativas de relacionamento com prestadores?

- 13.1.1 As políticas são de conhecimento de todas as áreas que mantêm relacionamento direto ou indireto com este público e dos próprios prestadores?
- 13.1.2 A organização inclui questões relativas à sua cultura e objetivos estratégicos nas interações com o prestador?
- 13.1.3 As questões ASG são consideradas nestas políticas (ex: gestão de resíduos, qualidade no atendimento, etc.)?

13.2 A empresa monitora a ética no relacionamento com prestadores?

- 13.2.1 Existem canais e processos estruturados de tratamento de casos de não ética, corrupção e lavagem de dinheiro junto a prestadores?

GESTÃO

13.3 A empresa realizou um mapeamento de seus prestadores?

- 13.3.1 Existem critérios de classificação dos prestadores por relevância, risco e relacionamento com a organização?
- 13.3.2 Os critérios de classificação incluem questões ASG?
- 13.3.3 Foi realizado estudo de deficiências de prestadores por região, atividade, tendências de mercado de longo prazo (ex: falta de prestadores ou especialistas em regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos)?
- 13.3.4 Existe um plano de adequação da rede de prestadores à estratégia da companhia no longo prazo?
- 13.3.5 A companhia inclui o relacionamento com prestadores em seu planejamento estratégico?

13.4 A empresa possui processos estruturados para o monitoramento da atuação de prestadores?

- 13.4.1 Existem exigências ou critérios técnicos para cadastro de prestadores (ex: certificações, especializações, etc.)?
- 13.4.2 Existem procedimentos para atuação junto ao prestador quando da identificação de irregularidades (ex: capacitação adicional, plano de ação, impacto sobre remuneração, etc.)?

13.4.3 Existe um procedimento de avaliação de desempenho de prestadores?

13.4.4 Este processo inclui o desempenho nas questões ASG?

13.4.5 Existem canais específicos para denúncia/ reclamações sobre o atendimento de prestadores?

13.4.6 Os indicadores de desempenho de prestadores são considerados nas práticas de remuneração e continuidade da relação comercial?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

13.5 A empresa apoia ou incentiva formalmente o aumento da especialização de sua rede de prestadores?

13.5.1 A empresa possui processos ou materiais específicos de treinamento e engajamento no momento do cadastro de um prestador?

13.5.2 São realizados encontros ou treinamentos periódicos com prestadores para capacitação e engajamento?

13.5.3 A operadora promove ou apoia congressos e encontros relativos à melhoria da qualidade de atendimento?

13.5.4 São incluídos critérios ASG nos treinamentos e materiais de interação com os prestadores?

13.6 A empresa realiza pesquisas de satisfação de prestadores?

13.6.1 Os resultados são utilizados na melhoria de processos internos e do relacionamento com prestadores?

13.7 A organização participa de grupos de trabalho ou comissões junto às Federações relativas ao relacionamento com prestadores?

Tema 14

RELACIONAMENTO COM RESSEGURADORAS

O tema foi apontado como relevante apenas para o segmento de seguros gerais, e será descrito especificamente para estas atividades.

Definição	Especialmente em grandes riscos, o relacionamento com as resseguradoras é fundamental para viabilizar as operações de seguros. Estes agentes, responsáveis pelo carregamento do risco, não consideram plenamente as questões ASG na precificação de seus serviços, mas a discussão tem sido cada vez mais presente em âmbito internacional. A adequada observação de critérios ASG pelas resseguradoras pode ter impactos sobre a precificação do resseguro e suas condições no mercado.
Riscos	Qualquer alteração no processo de resseguros impacta a precificação de produtos das seguradoras. Caso não estejam atentas às questões ASG no processo de subscrição de riscos, as seguradoras podem sofrer impactos negativos nos resultados das operações de grandes riscos.
Oportunidades	As resseguradoras internacionais e algumas companhias dessa natureza no Brasil já realizam estudos e verificam formas de integrar as questões ASG às suas operações. O alinhamento das seguradoras a essas práticas não somente facilita o diálogo com as resseguradoras, mas pode levar a uma alteração no cálculo do resseguro e um impacto positivo sobre os resultados.

Diretrizes

ESTRATÉGIA

- 14.1 A empresa possui políticas corporativas de relacionamento com as resseguradoras?
- 14.1.1 Existem critérios estabelecidos para os setores, volumes ou operações específicas a serem resseguradas?
- 14.1.2 As políticas incluem critérios ASG na relação e negociação com as seguradoras?

Diretrizes

GESTÃO

- 14.2 A instituição possui processos estruturados de relacionamento com o ressegurador?
- 14.2.1 A seguradora considera a visão do ressegurador no desenvolvimento de produtos e serviços?
- 14.2.2 São considerados critérios ASG na formação de preço de resseguros?
- 14.2.3 Os critérios são incluídos nos contratos com a resseguradora?

Diretrizes

RELACIONAMENTO

- 14.3 A seguradora participa de grupos de discussão setorial que envolva o relacionamento com as resseguradoras?
- 14.3.1 A empresa ou seus profissionais participaram de estudos ou eventos sobre o mercado de resseguros?
- 14.3.2 Foram incluídas nesta agenda as questões ASG e seu impacto sobre o resseguro?
- 14.3.3 A companhia promove diálogos com as resseguradoras que incluam as questões ASG?

Estudo de Mercado

ESTUDO DE MERCADO

Para demonstrar formas como o mercado segurador tem implementado as questões ASG no seu dia-a-dia de negócios, foram levantadas práticas de instituições atuantes no mercado doméstico e internacional, que podem orientar os debates e promover a disseminação de boas práticas entre as empresas do setor.

Os exemplos citados são ilustrativos, e não se pretende avaliar ou premiar melhores práticas de instituições individualmente. Buscou-se mencionar práticas de diferentes instituições, e cada empresa foi mencionada apenas uma vez no estudo. Os critérios para escolha das experiências mencionadas foram:

1. Empresas signatárias dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros
2. Relação da prática com o tema abordado
3. Disponibilidade de informações públicas sobre as iniciativas e o valor gerado para a instituição

Foram analisados relatórios anuais, relatórios de reporte das empresas ao PSI e outros documentos oficiais das seguradoras signatárias do acordo (ex: apresentações institucionais, websites, etc.). São apresentados a seguir casos do mercado segurador relativos aos temas relevantes abordados neste documento. Foram ainda apresentadas referências e links para o aprofundamento do estudo de cada prática mencionada em documentos oficiais e públicos das empresas analisadas.

Tema 1 – Integração à Estratégia

Estudo de mercado: Seguradora Líder DPVAT

Em seu relatório de sustentabilidade, a Seguradora Líder DPVAT divulga como realizou um trabalho de revisão do seu planejamento estratégico para a definição dos impactos de suas atividades derivados das questões ASG. O trabalho é de grande relevância, especialmente considerando a natureza social das operações da seguradora.

“Desde 2012, a Seguradora é signatária dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI), uma iniciativa das Nações Unidas para a integração das questões ambientais, sociais e de governança corporativa à estratégia e gestão das empresas do Mercado Segurador. Como responsável pela operação de um seguro de elevado cunho social, a adesão da Seguradora Líder-DPVAT a estes princípios se configura como um caminho natural – tendo, o PSI, servido como pano de fundo do processo de revisão estratégica. Para a Organização, o tema integra a própria cultura, processos e resultados, como uma importante ferramenta para a mitigação de riscos e aproveitamento de oportunidades de negócio.

O resultado da revisão estratégica foi a maior compreensão de processos e relações que constituem a natureza das operações da Seguradora. Embora o Seguro DPVAT esteja presente em todo o território nacional, a Seguradora Líder-DPVAT conta com uma rede de parceiros públicos e privados na viabilização das operações – desde a arrecadação dos prêmios do seguro ao pagamento das indenizações às vítimas de acidentes de trânsito. A gestão colaborativa dessa rede de relações ganha peso na estratégia, com o objetivo de garantir o cumprimento da função social, aumentar o conhecimento e acesso ao Seguro DPVAT e prestar o melhor atendimento aos beneficiários e à sociedade. ”

Figura 1 – Mapa Estratégico Seguradora Líder-DPVAT



Fonte: <http://www.seguradoralider.com.br/SitePages/a-companhia-relatorio-sustentabilidade.aspx>

Tema 2 – Vendas e Marketing

Estudo de mercado: BB e Mapfre

Com o objetivo de tornar mais clara a comunicação com o cliente, e simplificar os termos utilizados na linguagem de seguros, a BB e Mapfre desenvolveu o Segurês. Por meio de uma página específica na internet, o segurado pode criar uma página pessoal, entender mais sobre os produtos de seguro e entrar em contato com a companhia.

“A partir de agora, todos os processos envolvendo o seguro MAPFRE Auto e Residencial serão ditos e explicados em linguagem mais humana e não de contrato. Não falamos mais com clientes e sim com pessoas.

Com este projeto, a MAPFRE busca um relacionamento muito mais transparente com seus segurados, transformando o que antes era um contrato complicado em um documento de fácil leitura. ”



Fonte: <http://www.traduzindoossegures.com.br/site.aspx/segures>

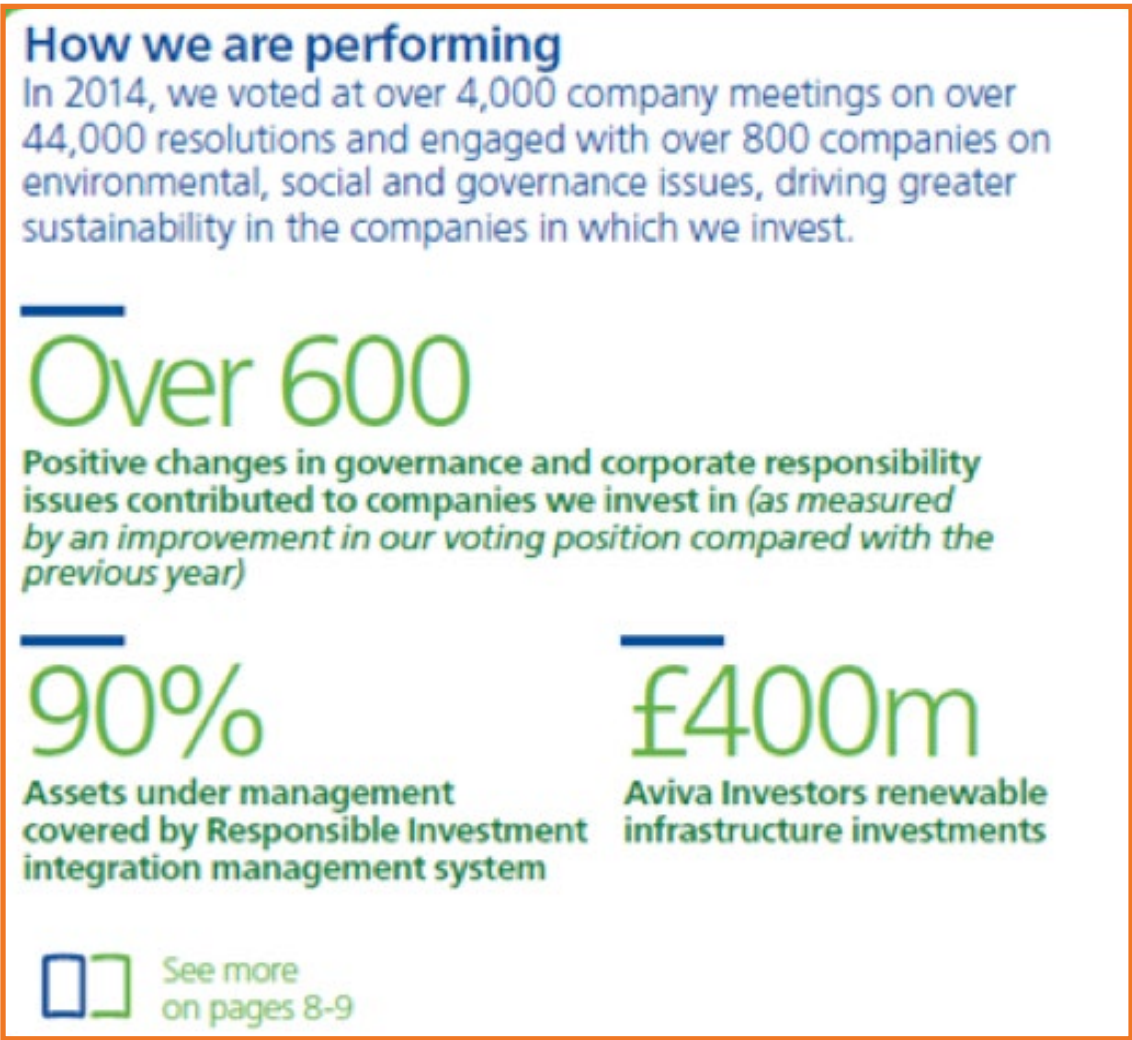
Tema 3 – Gestão de Investimentos

Estudo de mercado: AVIVA

A AVIVA Investors, responsável pela gestão de reservas da seguradora, é considerado uma liderança global no que tange ao tema de investimento responsável. As estratégias da gestora incluem um trabalho ativo de engajamento junto às empresas investidas e o desenvolvimento de ferramentas e metodologias específicas para a avaliação e consideração das questões ASG no processo de decisão de investimento.

“Focando em questões de longo prazo e encorajando empresas a colocar a sustentabilidade e a boa governança no centro de suas estratégias e operações, criamos um legado para nossos clientes, para a comunidade e para o meio ambiente em que trabalhamos e vivemos.

Todo ano engajamos com centenas de companhias para promover a melhoria de seu comportamento corporativo e retorno aos acionistas. Endereçamos uma ampla gama de temas, desde direitos humanos à saúde e segurança e questões trabalhistas; desde a operação em ecossistemas sensíveis aos valores corporativos e combate à corrupção.”



Fonte: <http://www.aviva.com/corporate-responsibility/reports/?category=cr-reports-22>

Tema 4 – Relacionamento com o Cliente

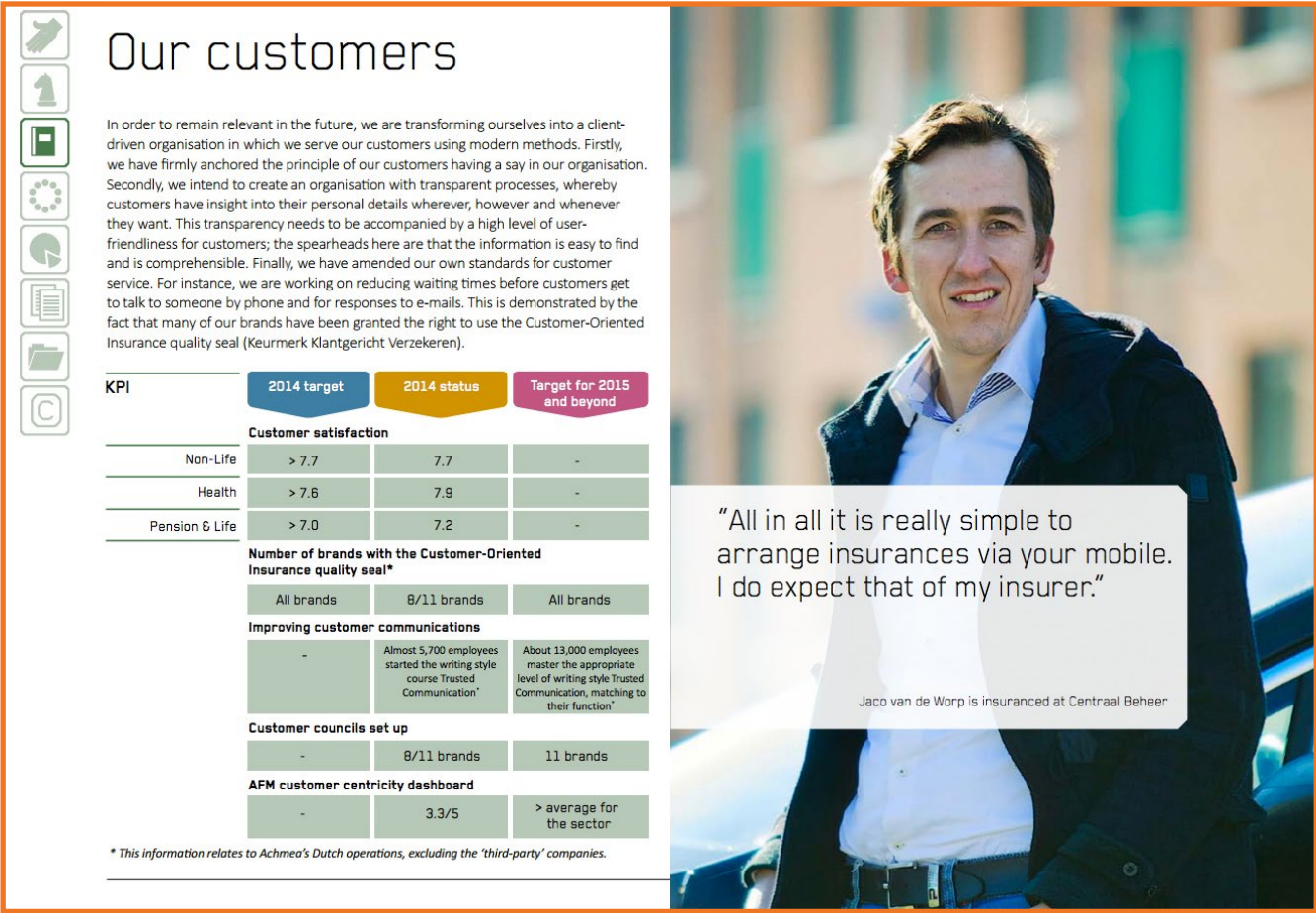
Estudo de mercado: Achmea

A estratégia de orientação para o cliente da Achmea envolve uma série de iniciativas, desde a realização de pesquisas de satisfação com metas reportadas publicamente até a formação de Conselhos de Clientes. Este público está representado nas mais altas instâncias de governança da empresa, que possui inclusive um selo específico para o controle de qualidade do relacionamento com clientes, o Customer-Oriented Insurance Quality Seal.

“Os clientes da Achmea querem que suas necessidades sejam consideradas e querem ser envolvidos no processo desde a necessidade ao produto. O histórico cooperativo da Achmea coloca a empresa em uma boa posição para interagir com seus clientes. Nas marcas da Achmea, os clientes ocupam uma posição proeminente, e têm influência sobre seus produtos e serviços. Eles são representados por um Conselho de Clientes. Estes são fóruns de co-criação que podem agir como um sinalizador para os diretores sobre o que é relevante para a marca. Eles monitoram normas e acordos voluntários e os valores nos produtos e serviços da marca.”

DESTAQUE: Customer Oriented Insurance Quality Seal

O selo Customer-Oriented Insurance é um selo para os serviços e foco em clientes de seguradoras. A Stichting Toetsing Verzekeraars (Fundação para a Revisão das Seguradoras) garante o direito de usar o selo de qualidade. A fundação checa se o detentor do selo de qualidade provê informações claras e precisas sobre seus produtos de seguros, e se considera os clientes no desenvolvimento de um novo produto de seguros (Fonte: Relatório Anual Achmea 2014, p. 26)



Fonte: <https://www.achmea.nl/SiteCollectionDocuments/Achmea-Annual-Report-2014.pdf>

Tema 5 – Relacionamento com Colaboradores

Estudo de mercado: AXA

A seguradora reforça a ligação entre as perspectivas de longo prazo e a necessidade em relação às competências e requisitos técnicos de seus profissionais. As iniciativas para adequação do capital humano ao planejamento estratégico da empresa a preparação dos profissionais para o trabalho com novas ferramentas e tecnologias, treinamento, programas de mentoring e desenvolvimento de lideranças.

“Competências estratégicas, planejamento e gestão são cruciais, e nos proverão com as competências que precisaremos no futuro. Embarcamos, portanto, em uma revisão aprofundada, envolvendo de forma próxima tanto a área de Recursos Humanos como as linhas de negócio, pensando sobre questões chave, como quais expertises serão necessárias em cinquenta anos? Que perfis provavelmente estarão em falta? Quais de nossas funções provavelmente evoluirão? Projetos piloto foram conduzidos com o objetivo de desenhar nossos planos de ação de longo prazo.”

DESTAQUE: Programa de mentoring reverso

“A AXA lançou um programa de mentoring reverso, onde profissionais jovens e com experiência em tecnologia apoiam profissionais mais seniores em cargos de gestão para que encontrem seu caminho no ecossistema digital. Uma ou duas sessões são organizadas por mês, baseadas em exercícios práticos. Elas ajudam as diferentes gerações a trabalhar melhor no ambiente digital. O programa está em implementação em 23 entidades do grupo.”



preparing ourselves and our employees for the future

Our customers' and employees' needs are changing and we are adapting our corporate culture to meet their new expectations. 2014 was a turning point in this respect, with many initiatives coming to fruition.

Strengthening the expertise of our employees
Our top priority in terms of training is to provide our customers with experts who have the same level of excellence throughout the Group. We have therefore devised common training programs that are then implemented in each AXA subsidiary worldwide according to local strategic needs. These “common core programs” now represent about 70% of all training provided (three days’ training per employee per year).

Young digitally proficient employees coach experienced managers
AXA has launched a reverse mentoring program, whereby young “tech savvy” employees help experienced managers to find their way around the digital ecosystem. One or two sessions are organized per month, based on practical exercises. They help the different generations to work better together in the digital environment. The program is being deployed in 23 Group entities.

Fonte: http://www.axa.com/lib/en/uploads/acr/group/AXA_Activity_Report_2014_VA_b.pdf

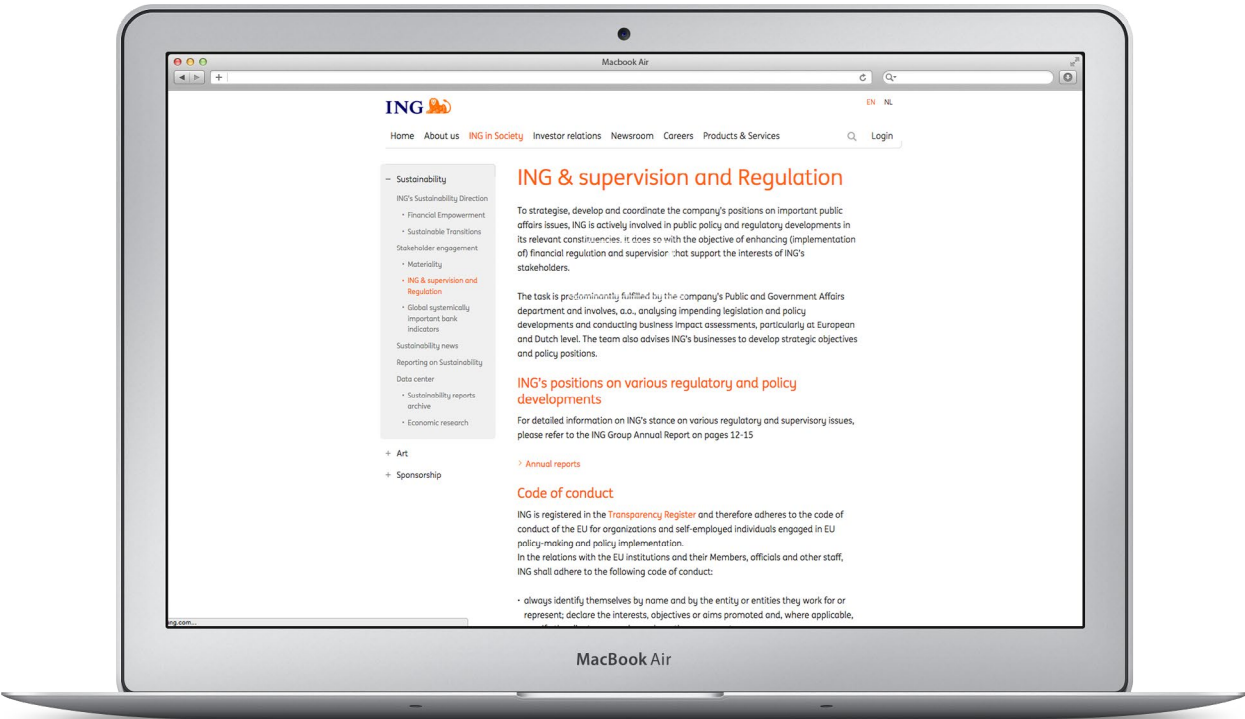
Tema 6 – Relacionamento com o Regulador

Estudo de mercado: ING

O ING apresenta publicamente seu posicionamento em relação ao engajamento e interação com os órgãos reguladores do setor de seguros, em seus mercados de atuação. A companhia dispõe de um Código de Conduta para atuação junto ao poder público e reguladores, e divulga publicamente suas contribuições para a formulação de normas e políticas públicas para o setor de seguros.

“Para elaborar estratégias, desenvolver e coordenar o posicionamento da companhia em relação a importantes questões do poder público, o ING está ativamente envolvido no desenvolvimento de políticas públicas e questões regulatórias em seus mercados relevantes. A empresa faz isso com o objetivo de aprimorar a implementação de regulações e supervisões financeiras que suportem os interesse das partes interessadas do ING.

A tarefa é predominantemente exercida pela área de Relações Públicas e com o Governo do ING, e envolve analisar legislações e desenvolvimentos políticos iminentes e conduzir uma avaliação de impactos sobre o negócio, particularmente no nível do governo holandês e da União Europeia. A equipe ainda aconselha o ING a desenvolver objetivos estratégicos e posicionamentos políticos.”



Fonte: <http://www.ing.com/ING-in-Society/Sustainability/Stakeholder-engagement/ING-supervision-and-Regulation.htm>

Tema 7 – Participação junto às Associações de Classe

Estudo de mercado: Porto Seguro

A companhia se destaca pela participação ativa junto à CNseg, suas Federações, Comissões Temáticas e grupos de trabalho, ocupando inclusive um assento no Conselho Superior da Confederação.

“A Porto Seguro faz parte de associações e entidades de classe que têm como missão estimular o desenvolvimento do negócio de seguros no Brasil e zelar pelas questões éticas inerentes a este mercado.”

37

Relatório Anual de Sustentabilidade • Porto Seguro

Associações e entidades do setor

A Porto Seguro faz parte de associações e entidades de classe que têm como missão estimular o desenvolvimento do negócio de seguros no Brasil e zelar pelas questões éticas inerentes a este mercado. São elas:

- Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT - Assessoria;
- Sindicato das Seguradoras, Previdência e Capitalização do Estado de São Paulo;
- APTS - Associação Paulista de Técnicos de Seguros;
- ANSP - Academia Nacional de Seguros;
- Fenasaúde;
- Fenaprevi; e
- CNSeg.

Fonte: http://ri.portoseguro.com.br/portoseguro/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=28457

Tema 8 – Transparência e Prestação de Contas

Estudo de mercado: SulAmérica

A SulAmérica apresenta anualmente seu relatório anual, em que inclui indicadores relativos ao seu desempenho nas questões de sustentabilidade. Além disso, dentro do site de Relações com Investidores, a empresa divulga sua abordagem, governança e temas estratégicos de sustentabilidade, iniciativas e principais indicadores ASG.

“Para nós da SulAmérica, Sustentabilidade é um tema estratégico. Temos um importante papel a desempenhar nas questões ambientais, sociais e econômicas e por isso nossa Missão e Valores incorporam esse compromisso da Companhia. A SulAmérica criou em 2009, uma governança de sustentabilidade ao instaurar um Comitê de Sustentabilidade e uma área de Sustentabilidade Empresarial.”



Fonte: <http://portal.sulamericaseguros.com.br/data/pages/8A61648E46534E830146543BC2D245C0.htm>

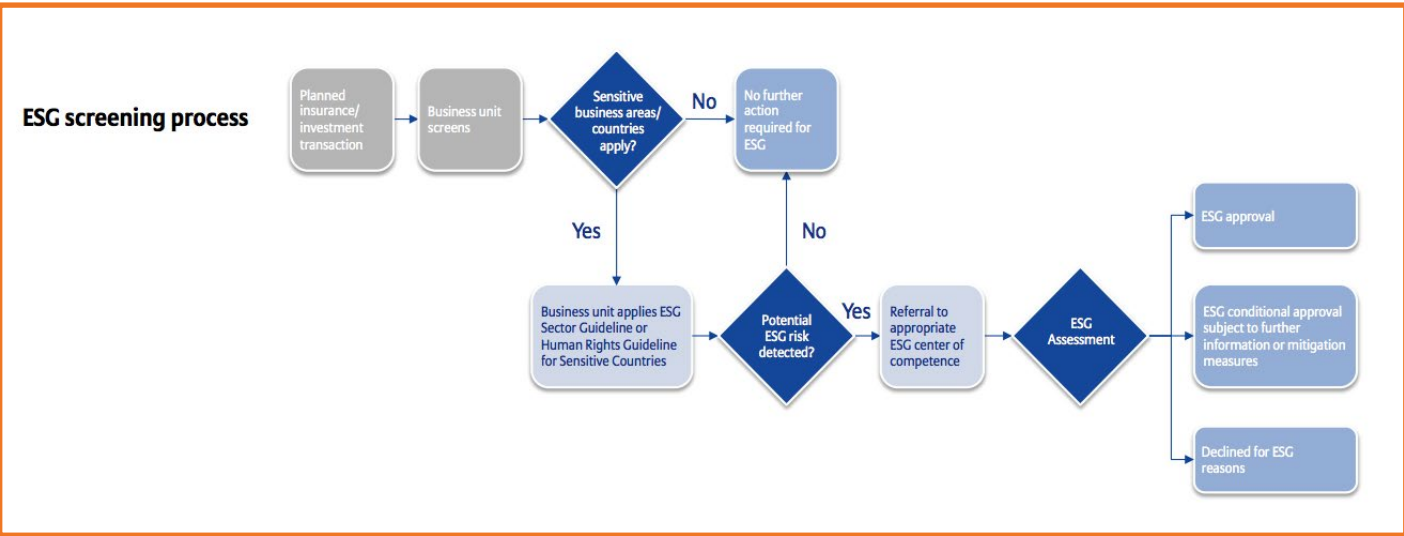
Tema 9 – Gestão e Subscrição do Risco

Estudo de mercado: Allianz International

Em seu relatório anual, a Allianz divulga que desde 2013 possui um processo de mapeamento global das questões ASG para as operações de seguros e investimentos.

“O processo identifica áreas de negócio sensíveis tanto para a subscrição de riscos como para investimentos, em que tenhamos riscos significativos em nossas regiões de atuação e linhas de negócio. Nossa intenção não é excluir negócios, mas cada risco é analisado caso a caso para verificar como e se este risco pode ser mitigado.

Neste processo temos o objetivo de atingir uma melhor gestão de riscos para nossos clientes nas questões ASG. Para cada área de negócios sensível existe um guia que ressalta as questões ASG mais relevantes. Nossa abordagem aos negócios sensíveis um processo dinâmico e contínuo. Propostas de alterações e adições aos protocolos ASG são analisadas constantemente por um grupo de trabalho interno sobre as questões ASG e aprovadas em nível de Conselho.” (tradução livre)



Fonte: https://www.allianz.com/media/responsibility/allianz_sustainability_report_2014.pdf pág. 24

Tema 10 – Regulação de Sinistros

Estudo de mercado: Insurance Australian Group

O IAG inclui o tema de regulação de sinistros em seus programas de atenção e foco no cliente. Algumas das áreas atendidas estão sujeitas a terremotos e desastres naturais, como a Nova Zelândia e o sudeste asiático, o que reforça a importância de atentar para questões ambientais na sua estratégia.

“O sucesso do serviço levou a um roll out de nosso serviço AAA Assurance no Vietnam em fevereiro de 2014, começando com um time dedicado de seis assistentes móveis e três profissionais de apoio à regulação, servindo a central na cidade de Ho Chi Ming. Seguindo o sucesso da fase inicial, o programa agora conta com serviços móveis de apoio a acidentes com cobertura de 75% do país. O projeto foi um esforço colaborativo entre o time do IAG na Tailândia, Vietnam e a regional da Ásia em Singapura. Desde que foi lançado, mais de 2mil clientes foram assistidos e a média de custos de regulação de sinistros de automóveis caiu 20%”. (Fonte: 2014 Sustainability Report)



Fonte: <http://iag.com.au/shared-value/reports>

Tema 11 – Produtos e Serviços

Estudo de mercado: BrasilCap

A instituição produziu um vídeo institucional que define para os clientes o que é o título de capitalização, de forma didática e ilustrada. A iniciativa explica de forma ampla as condições dos produtos, como a correção monetária ao longo do plano e o apelo dos sorteios. A iniciativa ainda se relaciona com aspectos relevantes para o setor, como a educação financeira.

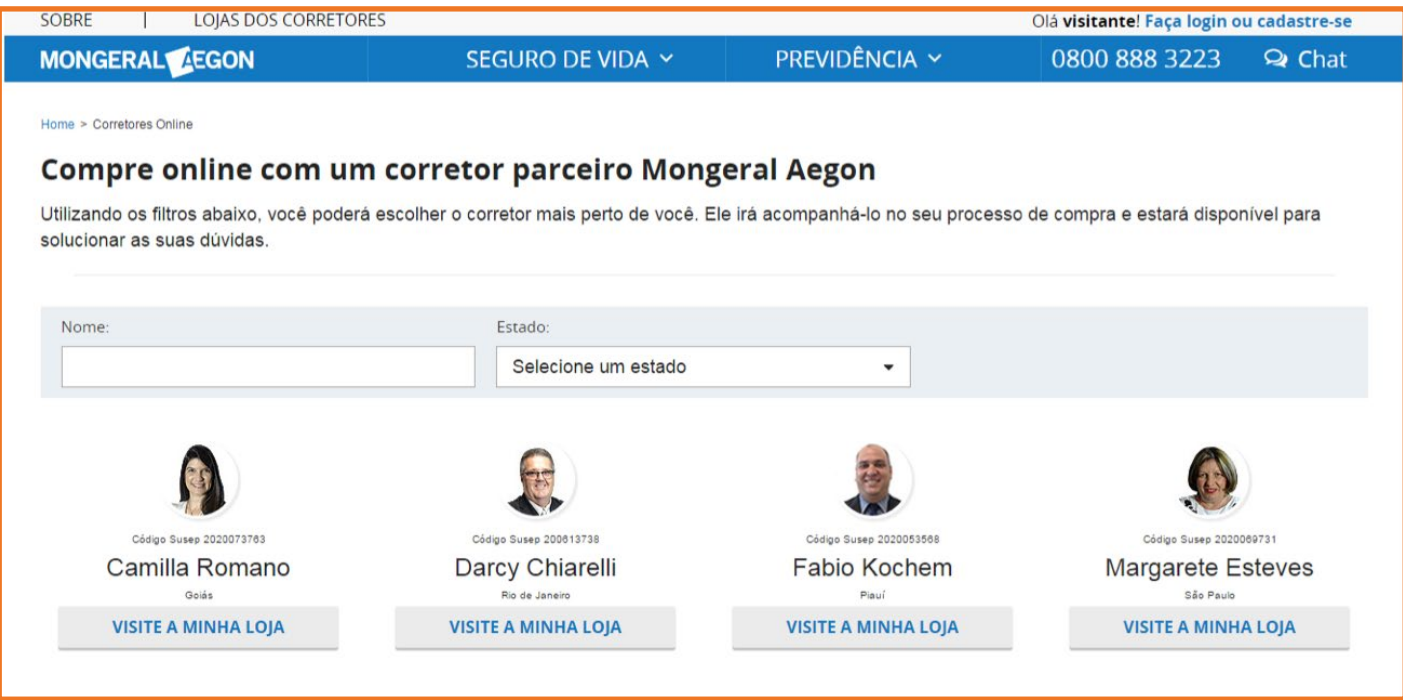


Fonte: <http://www.brasilcap.com.br/brasilcap/o-que-e-capitalizacao/o-que-e-capitalizacao.htm>

Tema 12 – Relacionamento com Parceiros Comerciais

Estudo de mercado: Mongeral Aegon

A Mongeral Aegon, entendendo a importância da tecnologia e do ambiente digital no comportamento do consumidor de seguros, desenvolveu uma ferramenta que filtra e direciona potenciais clientes para lojas virtuais de seus corretores. A loja, com padrão visual da marca da seguradora, conta com simuladores e vídeos dos corretores falando sobre os produtos e benefícios do planejamento financeiro.



Fonte: <https://www.compreonline.mongeralaegon.com.br/corretor-online>

Tema 13 - Relacionamento com Prestadores

Estudo de mercado: Bradesco Seguros

Como parte de um programa de gestão de ecoeficiência, a Bradesco Seguros possui uma iniciativa em que atua junto aos prestadores do segmento Auto/RE para a destinação de peças e sucatas para a reciclagem. A instituição divulga a iniciativa nas mídias sociais, por meio de um vídeo institucional que descreve toda a cadeia da reciclagem de peças automotivas.

“Lançado em 2009, o Programa Auto Reciclagem da Bradesco Seguros, que está presente em 90% de todo o País e consiste no aproveitamento de sucatas e peças substituídas de veículos danificados em acidentes, já recolheu mais de 9 mil toneladas de material.” (Fonte: Relatório Anual Bradesco 2014, p. 46)

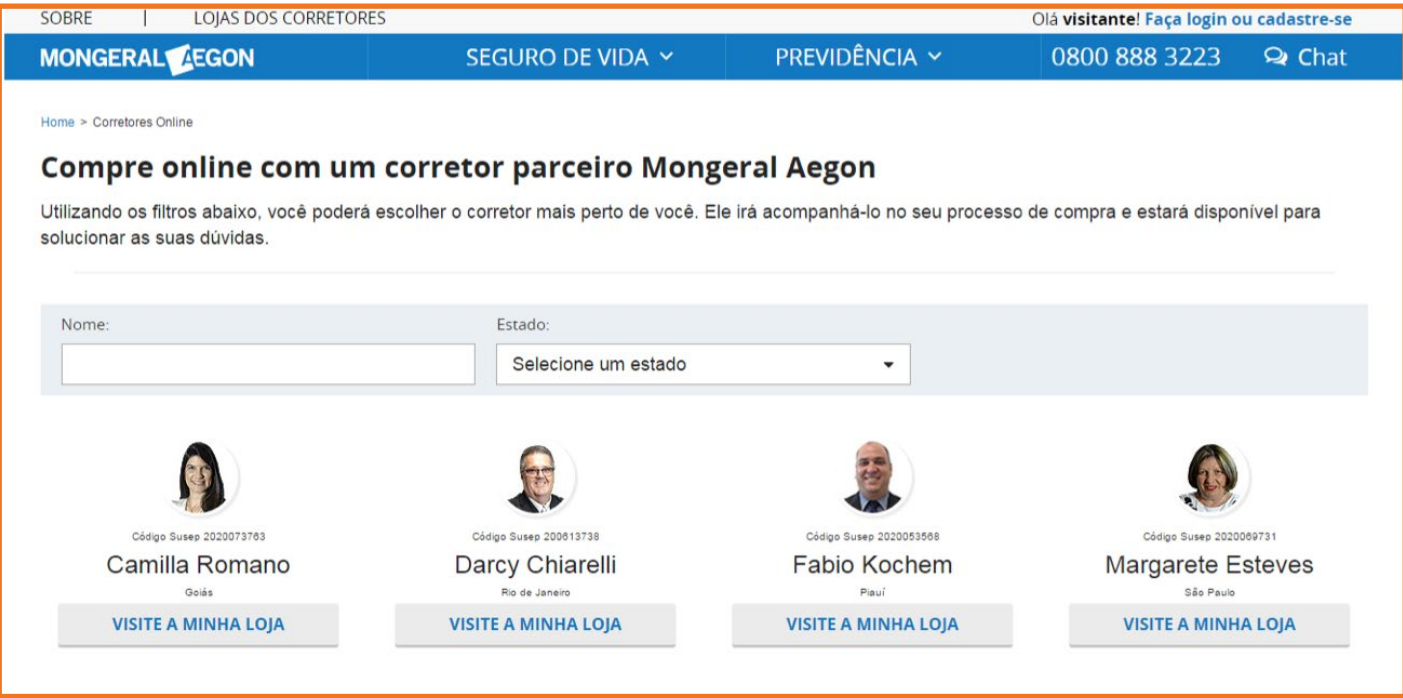


Fonte: <https://pt-br.facebook.com/BradescoSeguros/posts/381117778688213>

Tema 12 - Relacionamento com Parceiros Comerciais

Estudo de mercado: Mongeral Aegon

A Mongeral Aegon, entendendo a importância da tecnologia e do ambiente digital no comportamento do consumidor de seguros, desenvolveu uma ferramenta que filtra e direciona potenciais clientes para lojas virtuais de seus corretores. A loja, com padrão visual da marca da seguradora, conta com simuladores e vídeos dos corretores falando sobre os produtos e benefícios do planejamento financeiro.



Fonte: <https://www.compreonline.mongeralaeon.com.br/corretor-online>

Referências

UNEP Insurance 2030: Harnessing Insurance for Sustainable Development 2015

Link: <http://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2015/06/Insurance2030.pdf>

The Geneva Assotiation The Global Insurance Protection Gap 2014

Link: https://www.genevaassociation.org/media/909569/ga2014-the_global_insurance_protection_gap.pdf

McKinsey O valor estratégico da sustentabilidade 2014

Link: http://sustentabilidade.cnseg.org.br/wp-content/uploads/2014/08/Relatorio_McKinsey_13-08.pdf

UNEP-FI Assegurando a resiliência climática 2013

Link: http://sustentabilidade.cnseg.org.br/wp-content/uploads/2014/08/UNEP-FI-Assegurando_a_Resiliencia_Climatica.pdf

The Geneva Assotiation O Relatório de Genebra: Pesquisa sobre Risco e Seguro 2013

Link: <http://sustentabilidade.cnseg.org.br/wp-content/uploads/2014/07/Geneva-Association-Relatorio-de-Genebra.pdf>

The Geneva Association A importância do Seguro para a Sociedade 2012

Link: <http://sustentabilidade.cnseg.org.br/wp-content/uploads/2014/07/A-Importancia-do-Seguro-para-a-Sociedade.pdf>

KPMG The Intelligent Insurer: Creating Values from Oportunities in a Changing World 2012

Link: <http://www.kpmg.com/ZA/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Financial-Services/Documents/intelligent-insurer.pdf>

Swiss RE Risco de Inundações no Brasil 2011

Link: http://www.preventionweb.net/files/20634_riscodeinundacoesbrasil1.pdf

UNEP-FI A situação global da sustentabilidade em seguros 2009

Link: http://sustentabilidade.cnseg.org.br/?page_id=408 (relação de documentos para download da CNseg)

