



# RELATÓRIO FINAL GRUPO DE TRABALHO

---

*Política Nacional*  
*de* **Acesso**  
*ao* **Seguro**



**SUSEP**

Superintendência  
de Seguros Privados

## GRUPO DE TRABALHO “POLÍTICA NACIONAL DE ACESSO AO SEGURO”

Coordenação:

Júlia Normande Lins, Diretora de Infraestrutura de Mercado e Supervisão de  
Conduta (DISUC) da Susep

### 1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente Relatório Final é decorrente da conclusão dos trabalhos realizados no âmbito do Grupo de Trabalho “Política Nacional de Acesso ao Seguro”, que teve como objetivo trazer à Susep subsídios para a elaboração da Política Nacional de Acesso ao Seguro, baseando-se na premissa de que o Sistema Financeiro Nacional deve ser funcional ao desenvolvimento econômico do País, possuindo contribuição expressiva enquanto instrumento de inclusão social e redução de desigualdades por meio da proteção financeira. No entanto, para que o seguro possa exercer a sua plena potencialidade, é necessário que seja qualitativamente adequado, amplamente conhecido e, portanto, acessado pela população. Pesquisas demonstram a baixa adesão do seguro no País, sendo este cenário influenciado por diversas razões, dentre as quais se destacam o desconhecimento sobre a importância do seguro, a baixa confiança neste mercado e a desinformação sobre serviços e produtos oferecidos.
- 1.2. A criação do Grupo de Trabalho em referência também foi pautada na premissa de que o Sistema Nacional de Seguros Privados deve ser estruturado de modo a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade (Constituição Federal, art. 192); que o controle do Estado se exercerá no interesse dos segurados e beneficiários do contrato de seguro; e que um dos objetivos da política de seguros privados é promover a expansão do mercado de seguros e propiciar condições operacionais necessárias para sua integração no processo econômico e social do país (Decreto-Lei 73/1966, art. 2º e art. 5º, I).
- 1.3. Foi nesse sentido que, no dia 28 de agosto de 2024, por meio da Portaria Susep nº 8.324, foi constituído este Grupo de Trabalho (GT), de natureza consultiva, com o propósito de discutir e, se o caso, propor, recomendações de aperfeiçoamento regulatório e de formulação de estratégia institucional e de mercado relacionadas à construção da Política Nacional de Acesso ao Seguro a ser criada pela Susep.
- 1.4. O presente Relatório, portanto, é decorrente de compromisso de entrega, ao Conselho Diretor, de documento técnico contendo propostas relacionadas à construção de estratégia institucional e de mercado destinada à criação da Política Nacional de Acesso ao Seguro, a ser posteriormente criada pela Susep. A presente iniciativa dá continuidade ao movimento de construção regulatória pautada pela transparência e diálogo mantidos pela Autarquia com a integralidade dos atores que compõem, em sentido amplo, o mercado de seguros.

1.5. O GT foi coordenado pela Diretora de Infraestrutura de Mercado e Supervisão de Conduta – DISUC, Júlia Normande Lins, composto por servidores da Susep e pelos seguintes participantes externos:

- Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP)
- Access to Insurance Initiative (a2ii)
- Associação Brasileira de Insurtech (ABInsurtech)
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA)
- Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED)
- Associação das Mulheres do Mercado de Seguros (Sou Segura)
- Associação Internacional do Direito do Seguro (AIDA)
- Banco Central do Brasil (BCB)
- Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg)
- Elas Que Lucrem (EQL)
- Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros (Fenacor)
- Instituto Brasileiro de Direito do Seguro (IBDS)
- Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA)
- Ministério da Fazenda (MF)
- Camila Calais
- Guillermo Aponte Reyes Ortiz
- Luca d'Arce Giannotti
- Manuel Matos
- Tiago Moraes Gonçalves
- Vitor Boaventura Xavier
- Vivien Lys

1.6. Utilizando-se da faculdade do §3º do Art. 2º da Portaria Susep nº 8.324/2024<sup>1</sup>, foram incorporados os seguintes participantes, os quais passaram a compor o Grupo de Trabalho:

- Associação Brasileira do Agronegócio (ABAG)
- Associação Nacional das Resseguradoras Locais (ANRe)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

---

<sup>1</sup> Art. 2º O GT é composto por servidores da Superintendência de Seguros Privados e participantes externos, conforme Anexo I desta Portaria. (...) §3º Além dos participantes relacionados no Anexo I, a coordenação do GT poderá convidar outros participantes externos para participar de suas atividades, desde que respeitado o limite do §2º do Art. 3º desta Portaria.



- Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)
- Associação Nacional de Apoio às Pessoas com Deficiência (ANAPcD)
- Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON)
- Insurtech Brasil
- Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA)
- Grupo Direito e Pobreza da Faculdade de Direito da USP (GDP-USP)
- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)
- Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP)
- Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA)
- Associação Brasileira dos Procons (Procons Brasil)
- Caixa Seguridade
- Discover Market
- Luís Eduardo Afonso

- 1.7. O GT, portanto, após a publicação da Portaria mencionada, passou a ser composto por 37 (trinta e sete) participantes.
- 1.8. Em que pese ter previsão inicial para conclusão dos trabalhos em até 60 (sessenta) dias, a DISUC se utilizou da faculdade de solicitar a prorrogação por igual período por meio do DESPACHO ELETRÔNICO Nº 403/2024/DISUC/SUSEP, cuja solicitação foi atendida pelo Superintendente da Susep por meio do DESPACHO ELETRÔNICO Nº 96/2024/SUPERINTENDENTE/SUSEP.
- 1.9. A primeira reunião do Grupo para introdução dos trabalhos e apresentação dos questionários, ocorreu em 13 de setembro 2024.
- 1.10. Diferentemente dos demais Grupos de Trabalho que recentemente foram formados pela Susep, e dada a peculiaridade e abrangência do tema de Acesso ao Seguro, a Coordenação do GT de Política Nacional de Acesso ao Seguro criou os subgrupos que compuseram o GT somente após o mapeamento dos questionários enviados e após a primeira reunião de discussão do Grupo. Optou-se por essa dinâmica para que a discussão pudesse evoluir de forma orgânica entre a Susep e os participantes externos do Grupo, de acordo com o interesse sobre o aprofundamento de discussão por parte dos participantes nos diversos eixos que se referem ao Acesso ao Seguro.

## 2. DINÂMICA DO GRUPO DE TRABALHO

### FASE 01. QUESTIONÁRIOS

2.1. No dia 22 de agosto de 2024, foi enviado aos participantes do Grupo de Trabalho questionário a ser respondido contendo os seguintes itens:

1. *LISTAR 5 (CINCO) TEMAS QUE DEVEM SER CONSIDERADOS RELEVANTES QUANDO SE TRATA DE ACESSO AO SEGURO E QUE PODERIAM SER OBJETO DE DISCUSSÃO EM SUBGRUPOS TEMÁTICOS POR PARTE DESTE GT.*

2. *DESCREVER AS EVENTUAIS RAZÕES PELAS QUAIS V. SA. CONSIDERA QUE O BRASIL POSSUI UMA BAIXA ADESÃO AO SEGURO POR PARTE DA SUA POPULAÇÃO E DE SUAS EMPRESAS.*

3. *DESCREVER QUAIS FRENTES REGULATÓRIAS PODERIAM SER DESENVOLVIDAS PARA AUMENTAR O ACESSO AO SEGURO POR PARTE DA POPULAÇÃO E DAS EMPRESAS BRASILEIRAS.*

2.2. Foram recebidos, no total, 12 questionários por parte dos seguintes participantes:

Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP)	Access to Insurance Initiative (a2ii)	Associação Nacional de Apoio às Pessoas com Deficiência (ANAPcD)	Grupo Direito e Pobreza da Faculdade de Direito da USP (GDP-USP)
Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg)	Associação das Mulheres do Mercado de Seguros (Sou Segura)	Associação Internacional do Direito do Seguro (AIDA)	Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA)
Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA)	Guillermo Aponte Reyes Ortiz	Tiago Moraes Gonçalves	Vivien Lys

2.3. Com relação à Pergunta 1, os temas considerados mais relevantes pelos participantes quando se trata de acesso ao seguro e que poderiam ser objeto de discussão nos subgrupos temáticos pelo GT, foram os seguintes:

- **Educação financeira** enquanto prioridade para ampliar a compreensão da população sobre o seguro e a sua funcionalidade, levando ao empoderamento do consumidor com relação às especificidades do produto que está consumindo.
- **Microseguros e seguros inclusivos** enquanto produtos que poderiam ser estrategicamente impulsionados devido ao potencial de adesão por parte de populações de baixa renda.
- **Simplificação de linguagem e de processos** enquanto estratégia para facilitar a compreensão dos termos técnicos contidos na apólice, tendo em vista a complexidade dos produtos comercializados.
- **Tecnologia e inovação** enquanto forma de digitalizar, simplificar processos e avaliar mais adequadamente o perfil do cliente para um maior alcance do público-alvo.
- **Produtos adequados às necessidades específicas** enquanto elemento necessário para atrair o público-alvo em razão de coberturas personalizadas para diferentes interesses.

2.3.1. Especificamente com relação ao seguro rural, os temas mencionados com maior frequência foram:

- **Seguro rural e agricultura familiar** enquanto estratégia para ampliar a adesão ao seguro por meio do desenvolvimento de coberturas específicas para pequenos agricultores.
- **Simplificação de processos e produtos** com relação às condições gerais/especiais e melhoria na comunicação entre produtores, seguradoras e órgãos da administração pública.
- **Capacitação e expansão de canais de distribuição** com qualificação de corretores e expansão da rede de corretores e peritos para áreas menos atendidas.

2.4. Com relação à Pergunta 2, em que foram questionadas as razões para a baixa adesão aos seguros no Brasil, foram mencionadas com maior frequência as seguintes razões:

- **Desconhecimento e falta de cultura securitária** foi considerada a principal barreira, incluindo a baixa percepção de risco e planejamento financeiro.
- **Desigualdade de renda e custo elevado do seguro**, tendo sido destacado o impacto do alto custo do prêmio de seguro relativamente à baixa renda da população brasileira.
- **Falta de produtos acessíveis e adequados** especialmente em relação à ausência de soluções específicas para mulheres, idosos, PCDs e micro e pequenas empresas.
- **Desconfiança do setor** devido a experiências negativas relacionadas à demora na regulação de sinistro, recusas de indenização abusivas, burocracia, vendas não realizadas, e percepção de complexidade.

2.4.1. Especificamente com relação ao seguro rural, as barreiras mencionadas com maior frequência foram:

- **Desconhecimento e falta de cultura securitária** principalmente com relação a pequenos agricultores que enfrentam dificuldades para compreender os

benefícios do seguro devido à falta de educação financeira e comunicação eficiente.

- **Custos elevados**, sendo que as alternativas a baixo custo frequentemente oferecem coberturas limitadas, insuficientes para atender às necessidades dos pequenos produtores.
- **Produtos inadequados**, pois ausentes produtos aderentes às necessidades dos produtores dadas as peculiaridades regionais e produtivas.

2.5. Com relação à Pergunta 3, acerca das frentes regulatórias sugeridas para tratamento dos temas, foram indicadas:

- **Simplificação regulatória**, tendo sido destacada a necessidade de reduzir burocracias e custos para empresas e consumidores.
- **Incentivos fiscais e financeiros** para estimular a oferta de seguros inclusivos, rurais e catastróficos e para reduzir custos para os segurados.
- **Educação financeira obrigatória** enquanto ação essencial para consolidar a cultura de proteção securitária.
- **Promoção de inovação tecnológica** para facilitar acesso e reduzir custos por meio de *insurtechs* e digitalização.

2.5.1. Especificamente com relação ao seguro rural, as frentes regulatórias sugeridas foram:

- **Fundo Catástrofe e apoio governamental** para apoiar pequenos agricultores.
- **Melhoria na rede de corretores** com qualificação e expansão de corretores/peritos como estratégias para melhorar o alcance.
- **Melhoria na divulgação de dados** dos produtores.

## FASE 02. DEFINIÇÃO DOS SUBGRUPOS E REUNIÕES TEMÁTICAS

2.6. Com base no mapeamento realizado na FASE 01 relativamente às (i) respostas aos questionários, e com base nas (ii) discussões havidas na primeira reunião do Grupo de Trabalho, o GT foi organizado em 2 (dois) subgrupos: “Seguro e Inclusão Social” e “Seguro Rural”.

2.7. Para melhor otimizar o conteúdo a ser discutido nos subgrupos, com vistas a uma maior objetividade, foram definidas reuniões temáticas e selecionados relatores especialistas nesses temas, em regra pertencentes ao eixo da economia real (não-financeira), na seguinte forma:

### *SUBGRUPO: SEGUROS E INCLUSÃO SOCIAL*

#### 1ª Reunião Temática

Panorama geral sobre seguros inclusivos no Brasil

Relatoria: Regina Simões | Access to Insurance Initiative (a2ii)

09.out.24 - 10:00 às 12:00

2ª Reunião Temática

Seguro e população de baixa renda

Relatoria: Lauro Gonzales | Coordenador do Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da Fundação Getúlio Vargas (FGV)

17.out.24 - 15:00 às 17:00

3ª Reunião Temática

Seguro e grupos sub-representados

Relatoria: Valéria Chaves e Liliana Caldeira | Sou Segura

25.out.24 - 10:00 às 12:00

4ª Reunião Temática

Seguro para micro e pequenas empresas

Relatoria: Mariana Rodrigues | Aliança Empreendedora

30.out.24 - 16:00 às 18:00

5ª Reunião Temática

Seguro e relação com o consumidor

Relatoria: Igor Lodi | Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)

04.nov.24 - 15:00 às 17:00

*SUBGRUPO: SEGURO RURAL*

1ª Reunião Temática

Panorama geral sobre seguro rural

Relatoria: Glaucio Toyama | CNseg

23.out.24 - 10:00 às 12:00

2ª Reunião Temática

Desafios e oportunidades do seguro rural

Relatoria: Dilmar Antonio Peri e Alcir Goldoni | Credicoamo

27.dez.24 - 14:00 às 16:00

- 2.8. Das reuniões ocorridas, foram destacados os principais apontamentos:

*SUBGRUPO: SEGUROS E INCLUSÃO SOCIAL*

1ª Reunião Temática

Panorama geral sobre seguros inclusivos no Brasil

**Principais questões levantadas pela Relatoria:**

- A relatora Regina Simões (a2ii) abordou a relevância dos seguros inclusivos no Brasil, destacando seu papel no suporte a populações de baixa renda, microempresários e outros grupos sub-representados. A apresentação enfatizou os avanços regulatórios no país e os desafios ainda existentes.
- As diferenças entre os conceitos de "Microseguros" (focados na população de baixa renda), "Seguros Inclusivos" (abrangendo também microempresas e grupos sub-representados) e "Seguros Massificados" (produtos com valores acessíveis e disponíveis para todas as classes sociais), foram esclarecidas.



- Destacou-se o crescimento dos seguros inclusivos no Brasil entre 2011 e 2021, com prêmios que passaram de 11 milhões para 31 milhões e uma cobertura alcançando 12 milhões de pessoas. Esses produtos incluem seguros voltados para populações de baixa renda e pequenos negócios.
- As normas editadas pela Susep, principalmente as que regulamentaram os microsseguros e que permitiram a introdução de representantes de seguros em varejistas, lotéricas e correspondentes bancários, facilitaram a distribuição dos produtos por uma maior gama de canais, ampliando o alcance e escalabilidade dos produtos.
- Produtos como seguros funerários e prestamistas cresceram significativamente, especialmente após a pandemia.
- Apesar do avanço regulatório, questões como a baixa qualidade dos produtos inclusivos e a necessidade de proteção ao consumidor foram levantadas. Apontou-se que a alta taxa de despesas comerciais em seguros distribuídos por representantes acaba por reduzir a percepção de valor pelos consumidores.
- A sinistralidade baixa (abaixo de 22%) nos seguros inclusivos foi discutida como um ponto de eficiência, mas também como possível indicador de baixo valor agregado para o segurado.
- Enfatizou-se que o acesso precisa ir além da penetração dos produtos, incluindo qualidade e uso consciente dos serviços.
- Também foi identificada uma baixa percepção de valor por parte dos consumidores, que não percebem benefícios no produto securitário. A baixa percepção seria decorrente tanto da ausência de conhecimento financeiro adequado, como de experiências negativas com o seguro.
- Educação e transparência foram apontadas como prioridades para melhorar a percepção de valor dos seguros.
- A tecnologia foi destacada como uma ferramenta essencial para simplificar processos, reduzir custos e melhorar a experiência do cliente. Sugestões incluíram seguros paramétricos e plataformas digitais para maior personalização. Foi enfatizada a revolução trazida pelas *insurtechs* e a potencialidade desse mercado para alcançar microempresas.
- Alguns participantes da reunião enfatizaram a falta de entendimento dos consumidores sobre os produtos adquiridos e a importância de campanhas educacionais para aumentar a conscientização.
- Foram destacadas experiências da Argentina consideradas exitosas, como o projeto “Mulheres e Seguros” para desenvolver produtos voltados às necessidades femininas e a campanha educativa #MejorConSeguros, que alcançou mais de um milhão de pessoas, com linguagem simples e acessível.
- Foram recomendadas algumas proposições, tais como: (i) ampliar a educação do consumidor, por meio do investimento em programas para aumentar a compreensão sobre seguros inclusivos; (ii) aumentar a transparência, com a não utilização de cláusulas contratuais abusivas, regulação de sinistro adequada e com foco na comunicação clara sobre limitações e exclusões de cobertura; (iii) ampliar o valor oferecido, garantindo que os produtos atendam efetivamente as necessidades dos consumidores; (iv) fortalecer a política de prevenções, promovendo parcerias entre público e privado para implementar estratégias preventivas contra riscos catastróficos.

### Conclusões gerais do debate:

- Apesar do aumento na cobertura nacional, houve críticas sobre o baixo retorno oferecido pelos seguros inclusivos em comparação aos tradicionais. Melhorias na entrega de valor aos segurados foram consideradas essenciais.
- Também foi mencionada a falta de transparência nos contratos e alta frequência de práticas abusivas, como venda casada, regulação de sinistro inadequada e cláusulas que acabam por esvaziar o contrato de seguro. Surgiu como proposta que a Susep implemente mecanismos de validação para garantir que os consumidores compreendam os produtos contratados.
- Foi criticada a dependência de produtos de seguro com parcerias comerciais, ocasião em que o seguro é secundarizado, levando a problemas relacionados às vendas casadas ou não reconhecidas.
- Educação do consumidor foi amplamente reconhecida como prioridade para aumentar a compreensão e adesão aos seguros inclusivos, tendo em vista a baixa taxa de compreensão dos produtos comercializados.
- A digitalização e inovação, como a existência e ampliação de canais virtuais de distribuição e seguros hiperpersonalizados, foram identificadas como estratégias-chave para ampliar o acesso. Além disso, *fintechs*, por meio da inovação tecnológica, têm promovido inclusão financeira para microempresas e empreendedores informais, sugerindo que o setor de seguros siga estratégias similares.
- Destacou-se que vendedores de seguros frequentemente não explicam adequadamente os produtos.
- Apontou-se a desconfiança como um dos principais entraves para o avanço do setor.
- Houve ampla sugestão de mais parcerias público-privadas e iniciativas regulatórias para apoiar seguros inclusivos. Exemplos internacionais (como na Califórnia) foram apresentados como modelos de políticas de prevenção e mitigação de riscos.
- Houve consenso sobre a necessidade de priorizar a experiência do cliente para melhorar a percepção e aceitação do seguro no mercado brasileiro, tendo sido destacada a necessidade de contato contínuo com os clientes para reforçar o valor do seguro.

#### 2ª Reunião Temática

Seguro e população de baixa renda

### Principais questões levantadas pela Relatoria:

- Lauro Gonzalez (FGV) apresentou um panorama detalhado sobre inclusão financeira no Brasil, com foco em populações de baixa renda. A análise abordou o impacto de regulamentações financeiras, inovações tecnológicas e programas de transferência de renda, como o Bolsa Família.
- Apontou-se que o setor financeiro brasileiro é caracterizado por uma alta concentração bancária, mas com redução gradual dessa concentração devido à entrada de *fintechs*. Inovações como o Pix, o *Open Finance* e relatórios de crédito positivo impulsionaram o acesso e a competição no setor.
- Os programas de transferência de renda também possuem um papel relevante na inclusão financeira. A evolução do Bolsa Família foi um aspecto também

considerado relevante. Os benefícios decorrentes da transferência de renda cresceram 135% em termos reais entre 2019 e 2023, com mulheres representando 58% dos beneficiários e recebendo 80% das transferências. A digitalização dos pagamentos de benefícios via contas bancárias ou Pix aumentou a inclusão financeira.

- Em 2023, 92% dos adultos do CadÚnico possuíam contas bancárias ou de pagamentos e cerca de 90% dos beneficiários do Bolsa Família tinham uma chave Pix registrada. O comprometimento da renda com o serviço da dívida aumentou significativamente em 2021-2022, alcançando níveis recordes.
- As principais barreiras relacionadas ao modelo atual de inclusão financeira são o endividamento crescente e a comercialização de produtos financeiros inadequados para as necessidades específicas da população vulnerável.
- Enquanto formulações propositivas, foi indicado: (i) **educação financeira**: aumentar a conscientização sobre os benefícios e riscos de serviços financeiros; (ii) **produtos financeiros adequados**: simplificar contratos e criar produtos ajustados às realidades econômicas e culturais das populações de baixa renda; (iii) **inclusão digital**: ampliar o uso de ferramentas tecnológicas como o Pix para reduzir custos de transação; (iv) **análise regional e de gênero**: estudar as diferenças regionais e de gênero no uso de serviços financeiros para orientar políticas públicas.
- A apresentação do relator apontou as microfinanças como uma evolução para além do microcrédito, incluindo poupança e microsseguros com potencial de maior impacto no combate à pobreza e desigualdade e na inclusão financeira.
- Houve um destaque para o impacto positivo do programa Bolsa Família e do Pix na inclusão financeira, com maior participação feminina e simplificação de transações, eliminando barreiras de custo para pessoas de baixa renda.
- Foram apresentados os principais aprendizados sobre o sistema financeiro de uma forma ampla: (1) duas décadas de evolução regulatória, inovações financeiras e programas de transferência contribuíram para a melhoria da inclusão financeira; (2) programas de transferência aumentam a renda da população: incentivo ao uso de contas correntes, poupança ou contas de pagamento, melhora a inclusão; o desenho dos programas promove um crescimento mais rápido entre as mulheres; prestadores de serviços financeiros passam a se interessar mais por esse público; novos atores – principalmente *fintechs* – focam naturalmente nos não atendidos e enfrentam ineficiências do sistema; (3) novos marcos regulatórios permitiram a entrada de novos agentes no mercado: as regulamentações nos mercados de pagamentos e cartões de crédito/débito foram essenciais; o Pix (interoperabilidade nos serviços de pagamento) foi a etapa final para facilitar a concorrência entre empresas tradicionais e *fintechs*; isso foi particularmente importante para os não atendidos (baixa renda), no acesso a contas e ao crédito; (4) abordar a dimensão da qualidade na inclusão financeira é essencial.

#### Conclusões gerais do debate:

- Baixa cultura securitária, desconhecimento, custos elevados e falta de confiança no mercado financeiro foram apontados como principais barreiras à adesão.
- Foi consenso que a educação financeira é essencial para conscientizar a população de baixa renda sobre os benefícios de seguros e créditos adequados.
- A inclusão vai além do acesso; requer conscientização e programas educativos devem ser integrados às estratégias do mercado.

- Produtos simplificados, inspirados em bancos digitais, foram apontados como exemplos para atrair novos consumidores, de modo a torná-los mais acessíveis e alinhados às expectativas de pessoas vulneráveis.
- No setor de seguros, a importância de uma subscrição simplificada, por parte das seguradoras, também foi levantada como ponto para ampliação do acesso.
- Produtos inadequados e pouca personalização foram citados como fatores que dificultam a inclusão de grupos vulneráveis. Há uma falta de conhecimento das seguradoras sobre as necessidades das classes C, D e E.
- Incentivos fiscais, como a redução de IOF em seguros populares e regulação simplificada, foram sugeridos para permitir que as seguradoras ofereçam produtos mais acessíveis.
- Exemplos como seguros vinculados à tarifa de energia solar ou a outros serviços básicos foram apresentados como soluções escaláveis e práticas para consumidores das classes C e D.
- Uso estratégico de tecnologias, como plataformas digitais para facilitar o acesso e reduzir custos, desde que seja inclusivo e adaptado a diferentes perfis. O Pix foi destacado como exemplo de tecnologia que reduziu custos de transação e democratizou o acesso financeiro. Apesar disso, houve ressalvas de que a tecnologia pode ser um complicador para públicos menos familiarizados e pode gerar práticas discriminatórias, sendo necessário equilíbrio entre inovação e acessibilidade.
- Foi ressaltada a importância de incentivos regulatórios, como o *Sandbox*, para testar produtos e modelos inovadores em ambiente controlado.
- Necessidade de maior interação entre instituições financeiras e de seguros para criar soluções integradas e personalizadas para públicos de baixa renda.
- Monitoramento rigoroso para evitar práticas abusivas e garantir que produtos financeiros e seguros sejam projetados de forma ética e sustentável.
- Proposição para que o setor de seguros realize estudo semelhante àquele apresentado por Lauro Gonzalez.

### 3ª Reunião Temática

Seguro e grupos sub-representados

#### **Principais questões levantadas pela Relatoria:**

- A apresentação de Valéria Chaves e Liliana Caldeira (Sou Segura) destacou que mulheres enfrentam maiores obstáculos em suas carreiras devido à desigualdade salarial e barreiras relacionadas à maternidade, assédio e etarismo.
- A desigualdade de gênero e barreiras no mercado de seguros para mulheres foram realçadas. Foram expostos elementos como a desigualdade salarial observada no Brasil, em que mulheres ganham, em média, 20% a menos que homens, o que equivale a cerca de 74 dias de trabalho não remunerado por ano; e que a disparidade salarial persiste em todos os níveis de escolaridade, idade e ocupação, com diferenças mais acentuadas em cargos técnicos e qualificados. Projeções indicam que levaria 160 anos para alcançar a igualdade salarial entre gêneros se mantida a taxa atual de redução.
- Foram também pontuados os desafios experimentados por mulheres ao longo das fases da vida: antes dos 30 anos, assédio e desafios relacionados à maternidade;

aos 40 anos, barreiras ao acesso e promoções e isonomia salarial; e, após os 50 anos, enfrentam etarismo e marginalização.

- A Relatoria também pontuou questões relacionadas a microagressões e assédio: microagressões afetam negativamente e predominantemente a saúde mental e a trajetória profissional de mulheres negras e latinas, resultando em *burnout* e decisões de abandono da carreira; denúncias de assédio sexual no ambiente de trabalho mais que dobraram em 2024, destacando a urgência de mudanças.
- Também a desigualdade de gênero resulta na falta de produtos adequados ao público feminino, pois os produtos de seguros não refletem as necessidades das mulheres, especialmente em setores como saúde e assistência financeira; já as mulheres de baixa renda, como diaristas e manicures, encontram barreiras significativas para acessar produtos financeiros e de seguros.
- Por fim, foi proposto o desenvolvimento de seguros ajustados às necessidades específicas das mulheres com: coberturas para demissões após licença-maternidade; assistência para tratamentos de longo prazo, como câncer de mama; e apoio financeiro durante períodos de vulnerabilidade.

#### **Conclusões gerais do debate:**

- A importância de produtos personalizados para diferentes grupos foi discutida, como seguros para mulheres com deficiência que considerem condições pré-existentes, reabilitação, apoio psicossocial e equipamentos assistivos.
- Foi destacado que temas prioritários para o acesso ao seguro devem envolver a inclusão das pessoas com deficiência nas políticas de seguros, a regulamentação do patrimônio tarifário, a acessibilidade nas informações e contratos, a participação ativa de pessoas com deficiência na formulação de políticas e a integração do seguro com outras políticas públicas de proteção social. Além disso, foram realizadas recomendações específicas para o público PCD, tais como: criação de seguros adaptados e acessíveis, eliminação da discriminação nos preços, disponibilização de informações em formatos acessíveis, formação adequada dos atendentes, participação ativa na formulação de políticas e fiscalização rigorosa das práticas do setor.
- Valorização de estratégias que contemplem a população LGBTQIA+, como a inclusão de nome social em documentos de seguro, foi destacada.
- A importância do foco em uma comunicação inclusiva foi realçada como forma de melhorar a experiência do cliente.
- A necessidade de promover a conscientização e o conhecimento sobre seguros foi apontada como essencial para alcançar populações sub-representadas.
- Mulheres empreendedoras enfrentam desafios específicos que poderiam ser abordados com seguros personalizados. A sugestão de produtos voltados para microempresas lideradas por mulheres foi destacada como forma de promover inclusão financeira e reduzir riscos.
- Produtos devem considerar desafios como a maternidade, desigualdade salarial e necessidades de microempresárias.
- Campanhas educativas são necessárias para conscientizar consumidores sobre os benefícios e funcionamento dos seguros.
- Mulheres devem ser envolvidas como agentes multiplicadores na disseminação da conscientização sobre seguros.

- Interação do sistema de seguros com o Sistema S e outras organizações de classe são estratégias importantes para ampliar o alcance.
- Produtos inclusivos têm potencial para ampliar a base de segurados e fortalecer a percepção do setor.
- A falta de dados específicos sobre o consumo de seguros por mulheres e outros grupos sub-representados dificulta o desenvolvimento de soluções eficazes.
- É essencial conectar plataformas digitais e modelos de negócios disruptivos com a oferta de seguros, especialmente para trabalhadores autônomos e liberais.

#### 4ª Reunião Temática

Seguro para micro e pequenas empresas

#### **Principais questões levantadas pela Relatoria:**

- Mariana Rodrigues, da Aliança Empreendedora, apresentou um panorama sobre o cenário dos microempreendedores na base da pirâmide, destacando o seguinte contexto e desafios: (i) **desigualdade social e econômica**: mais de 40 milhões de brasileiros vivem abaixo da linha da pobreza, e 20 milhões de microempreendedores operam sem acesso a orientação ou crédito; (ii) **informalidade**: 25 milhões de empreendedores informais enfrentam dificuldades para formalizar seus negócios, enquanto muitos têm medo de perder benefícios sociais como o Bolsa Família – há o desconhecimento sobre benefícios da formalização e a falta de políticas públicas eficientes nesse sentido.
- Ainda com relação aos impactos da informalidade, destacou que há uma projeção econômica de que a formalização pode injetar R\$ 700 bilhões na economia e tirar 5 milhões de brasileiros da pobreza, e que uma maior formalização aumentaria o PIB per capita em até 9%. A formalização das MPEs, acompanhada de suporte adequado, é capaz de reduzir a pobreza, mas isso exige capacitação, políticas públicas e acesso ao crédito.
- Mulheres e afroempreendedores foram destacados como os grupos mais afetados pela falta de suporte.
- Com relação à bancarização, 30% dos microempreendedores se sentem totalmente seguros para contratar produtos no banco; 30%, parcialmente seguros; e 40% não se sentem seguros.
- Foram mencionados pontos importantes para pensar soluções para esse público: formalização; autopercepção empreendedora; segurança para empreender; maturidade do negócio (jornada empreendedora / fortalecimento do empreendimento); acesso à internet; acesso à rede de apoio e canal para receber informações confiáveis; acesso à crédito; questões de gênero e raça.
- Foram propostas as seguintes alternativas: (i) **empoderamento e educação**: uso de metodologias simples, como cursos *online* e via *WhatsApp*, para capacitar empreendedores e incentivar a autopercepção e a autoestima para superar barreiras culturais e econômicas; (ii) **conexão e suporte**: rede de apoio que promove acesso a crédito e mentorias e políticas públicas inclusivas, especialmente voltadas para mulheres e pessoas negras; (iii) **advocacy**: articulação com governos para influenciar políticas públicas e fortalecer o entorno do microempreendedor; (iv) **foco em mulheres e afroempreendedoras**: 84% dos atendidos são mulheres; 77% são negras - políticas específicas para esses grupos são essenciais para reduzir desigualdades históricas.



### **Conclusões gerais do debate:**

- A criação de produtos que atendam às necessidades específicas das MPEs foi considerada essencial. Os seguros devem ser adaptados às realidades das MPEs, considerando os diferentes perfis e riscos enfrentados pelos empreendedores. A criação de seguros paramétricos e híbridos foi sugerida como solução para públicos com necessidades específicas. Exemplos incluem seguros para equipamentos essenciais, como fogões industriais, e proteção contra perda de capacidade laboral. Muitas MPEs precisam de seguros híbridos, adaptados às suas realidades, como cabeleireiros ou tatuadores que demandam proteção para ferramentas específicas. Produtos simplificados e digitais, como seguros de celular ou para equipamentos de trabalho, também foram apresentados como alternativas de alta demanda.
- A falta de conhecimento sobre seguros foi identificada como um dos maiores desafios. Muitos empreendedores priorizam questões imediatas, como crédito e pagamento de dívidas, em detrimento de proteções de longo prazo. A educação financeira foi apontada como uma estratégia-chave para melhorar a percepção e adoção de seguros.
- A expansão de canais digitais foi destacada como uma forma eficaz de alcançar MPEs. Exemplos como a iniciativa "Favela Seguros" demonstraram como a tecnologia pode ajudar a oferecer seguros acessíveis para públicos desassistidos.
- A educação financeira precisa ser integrada às estratégias do setor para conscientizar empreendedores sobre os benefícios e usos dos seguros, aumentando o impacto da formalização e preparando microempreendedores para gerir crédito e seguros.
- É essencial desenvolver estratégias que tornem os seguros acessíveis e compreensíveis, especialmente para empreendedores informais e vulneráveis.
- A colaboração entre organizações sociais, governo e seguradoras foi vista como essencial para criar um ecossistema que suporte MPEs.
- A tecnologia deve ser usada para simplificar produtos, reduzir custos e aumentar o alcance dos seguros. Estratégias digitais foram destacadas como essenciais para alcançar públicos desassistidos.
- A utilização de dados concretos deve ser pensada pelas seguradoras como ferramenta para criar produtos mais acessíveis.

#### 5ª Reunião Temática

#### Seguro e relação com o consumidor

### **Principais questões levantadas pela Relatoria:**

- Dados apresentados por Igor Lodi (IDEC) indicaram que o setor de seguros registrou 22.194 reclamações entre janeiro e setembro de 2024, representando 3,18% das reclamações gerais na plataforma consumidor.gov.br.
- Os principais problemas relatados foram: (i) cobranças indevidas (19,98%); (ii) negativas de cobertura, demora injustificada ou divergências na indenização (13,3%); (iii) dificuldades no atendimento ao consumidor via SAC (11,41%); (iv) atrasos em reembolsos (7,21%); (v) venda casada (6,71%).

- Os produtos com maior incidência de reclamações foram: (i) seguro de veículos (mais de 25%) e (ii) seguro prestamista, vida e residencial (78,62%).
- Foram apresentados três casos concretos considerados emblemáticos para discussão: (i) Caso 1: consumidora com seguro assistencial desde 1999 que enfrentou aumento de 35% no prêmio sem explicações claras. Isso gerou confusão devido a cobranças inconsistentes e a falta de atendimento adequado; (ii) Caso 2: Consumidor de seguro viagem não recebeu suporte após um acidente. Foi atendido pela rede pública e buscou reparação por danos morais devido à negligência da seguradora; (iii) Caso 3: consumidora teve pedido de ressarcimento negado após furto de cartão no exterior por exceder o prazo contratual de 48 horas (com notificação em 54 horas). O caso ilustrou a rigidez excessiva e a falta de sensibilidade da seguradora.
- Foi destacado que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou entendimento com relação a temas favoráveis ao consumidor, devendo ser destacados os seguintes posicionamentos: (i) prescrição a partir da negativa e não do fato gerador; (ii) mero atraso no pagamento não desfaz contrato; (iii) ilegalidade na recusa de cobertura quando há alegação de doença preexistente (se não houve exigência de exames médicos prévios) ou demonstração de má-fé; (iv) abusividade da negativa de renovação ou a modificação súbita do contrato de seguro de vida, mantido sem alterações ao longo dos anos; (v) responsabilidade solidária de bancos na oferta de seguro de vida por companhia seguradora vinculada à instituição financeira dentro de agência bancária; (vi) mera transferência de veículo não exclui dever de indenizar, ressalvada a hipótese de efetivo agravamento de risco.
- As seguradoras enfrentam desafios relacionados à transparência e comunicação, com cinco grupos empresariais concentrando 40% das reclamações.
- O papel da Susep em supervisionar irregularidades foi levantado, com ênfase na necessidade de fiscalizações mais direcionadas.
- A falta de entendimento sobre produtos de seguro foi apontada como um problema central, agravado por contratos técnicos e pouca comunicação com o consumidor por parte das seguradoras. Sugestões incluíram campanhas educativas e simplificação de contratos para melhorar a experiência do consumidor e reduzir reclamações.
- A digitalização foi vista como uma oportunidade para melhorar a experiência do cliente, oferecendo soluções simples e canais diretos de comunicação. Produtos baseados em tecnologia, como seguros paramétricos, foram apresentados como alternativas para aumentar a confiança e adesão.
- Em suas considerações finais, foram feitas as seguintes observações: identificação de que há uma concentração de reclamações de consumo em poucas empresas; necessidade de as pessoas consumidoras terem informações a respeito do serviço contratado; processo de contratação do seguro precisa ser legítimo e inequívoco, evitando abordagens confusas que levem a contratações indevidas; criação de mecanismos de facilitação de atendimento ao consumidor para que possa ter as informações adequadas; se há uma baixa utilização de seguros constatada pelo setor, precisam ser pensadas medidas para que a finalidade seja atendida, evitando negativas de coberturas ou falta de reembolsos ilegais; fazer o seguro contratado ser notado diariamente pelas pessoas contratantes, evitando que seja apenas um gasto embutido em outros contratos, como forma de tentar diminuir a ocorrência de baixa sinistralidade por falta de acionamento dos seguros.



### **Conclusões gerais do debate:**

- Cobranças indevidas e ajustes contratuais, além da ausência de informações claras e comunicação ineficaz foram levantadas como indicativos de falta de transparência e comunicação proativa por parte das seguradoras; cláusulas desproporcionalmente restritivas e prazos curtos para notificação de sinistro, além de negativas recorrentes e injustificadas, e venda casada, foram consideradas práticas contratuais abusivas; demora na resolução de demandas e foco defensivo ao invés de acolhedor, foram indicados como elementos que aumentam a judicialização; contratos excessivamente técnicos e complexos, pouca atenção a segmentos específicos e falta de acompanhamento ao longo do contrato, indicam falhas na experiência do consumidor.
- Seguradoras devem investir em comunicações claras e contínuas com os consumidores, especialmente em contratos de longa duração, para evitar frustrações e mal-entendidos.
- Programas educativos foram sugeridos como fundamentais para aumentar o entendimento sobre seguros e reduzir a desconfiança no setor.
- Produtos acessíveis e linguagem simplificada são essenciais para atrair consumidores e reduzir barreiras ao acesso.
- A Susep foi incentivada a intensificar fiscalizações direcionadas e a utilizar instrumentos como Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) para corrigir irregularidades.
- Alguns participantes questionaram a eficiência da consumidor.gov.br como canal de resolução de demandas, argumentando que a plataforma pode não atender plenamente às expectativas dos consumidores.
- Ferramentas digitais devem ser utilizadas para simplificar o acesso a informações e melhorar a experiência do consumidor, especialmente em segmentos desassistidos.
- A implementação de ferramentas tecnológicas para facilitar a mediação de conflitos foi sugerida.
- A percepção negativa do mercado de seguros foi apontada como um desafio que exige mudanças estruturais nas práticas empresariais e na relação com os consumidores.

### ***SUBGRUPO: SEGURO RURAL***

#### **1ª Reunião Temática**

#### **Panorama geral sobre seguro rural**

### **Principais questões levantadas pela Relatoria:**

- O relator Glaucio Toyama (CNseg) apresentou como o cenário do seguro rural no Brasil é caracterizado por uma baixa penetração de mercado: (i) apenas 10% das áreas agrícolas estão seguradas; (ii) cultivos como soja, milho e café são os mais segurados; (iii) mercado depende fortemente de subvenções governamentais para viabilizar o acesso de pequenos e médios produtores.
- Desafios identificados: (i) falta de dados confiáveis sobre produtividade individual e risco climático; (ii) concentração de seguros na região Sul, com baixa penetração em outras áreas do Brasil; (iii) produtos inadequados às necessidades regionais e

culturais; (iv) altos custos operacionais e ciclo vicioso de subvenção, no qual seguradoras priorizam clientes com maior risco.

- Potencial dos **seguros paramétricos**: esses seguros, baseados em índices como dados climáticos, foram apresentados como uma solução promissora para reduzir custos e simplificar processos, mas enfrentam desafios na implementação devido ao risco de base (diferença entre os índices usados e os danos reais) e falta de compreensão por parte dos produtores. Projetos-piloto e alocações do Programa de Subvenção ao Prêmio do Seguro Rural (PSR) têm incentivado seu desenvolvimento, mas ainda são necessários ajustes regulatórios e educacionais.
- **Fundo catastrófico**: considerado essencial para lidar com riscos de grande impacto, como eventos climáticos extremos, garantindo a sustentabilidade do mercado. Permitiria, ainda, maior previsibilidade orçamentária e viabilizaria novos produtos.
- **Uso de tecnologia**: ferramentas como monitoramento por satélite e telemetria foram discutidas como meios para reduzir fraudes, melhorar a coleta de dados e oferecer produtos mais personalizados. Integração de seguros com créditos de carbono e incentivos para práticas sustentáveis, como o programa ABC para culturas de baixo carbono, também foram mencionados.
- As principais dificuldades para operacionalização do seguro rural, de acordo com o Relator, são: ciclo vicioso da subvenção (reatividade das seguradoras); anti-seleção de riscos (acessibilidade do seguro para o produtor); base de dados de produtividade individualizada por talhão; informação segmentada de risco por cultivo e uso de tecnologia; distribuição comercial capacitada (novos produtos); rede de peritos auditável; capacidade de risco (resseguros, fundo catastrófico e LRS).
- Acerca das principais características regionais que devem ser levadas em conta para a formatação de produtos mais aderentes as realidades de cada região, foram mencionadas a necessidade de: dados estatísticos confiáveis e suficientes; segmentação de perfil tecnológico, de risco do produtor e da área; suporte oficial e confiável de dados climáticos, de solo e base fundiária.
- Sobre o que poderá ser feito para melhorar a dispersão geográfica do seguro rural no Brasil, foram mencionadas: plano de desenvolvimento (redução do gap de proteção); definição de atendimento (PSR x PROAGRO); robustos programas de subvenção federal e estadual – acessibilidade do produtor; fundo catastrófico – sustentabilidade para seguradoras; produtos aderentes de seguros e mais atividades protegidas; base de dados das áreas e dos produtores; política pública e privada de mitigadores de riscos; cultura de seguro no sistema financeiro – crédito rural e operações comerciais.
- Além disso, concluiu-se que, a interface de risco (tomada de decisão de plantio baseada no ZARC e na dinâmica do período) e restrição de períodos de plantio (histórico e dinâmica), são elementos que poderiam ser aprimorados no zoneamento agrícola de risco climático para melhor atender o seguro rural.

#### Conclusões gerais do debate:

- Produtos de seguro devem ser adaptados às características regionais e aos diferentes perfis de produtores, considerando variações de clima, cultura e tamanho da produção.
- A combinação de modelos tradicionais e paramétricos foi sugerida como solução para aumentar a eficiência e reduzir custos.

- Expandir a utilização de seguros paramétricos, garantindo que riscos como pragas e doenças sejam cobertos quando combinado com seguros tradicionais.
- O fundo catastrófico é necessário para proteger produtores e seguradoras contra perdas excessivas em eventos climáticos extremos.
- Agricultores precisam entender melhor os produtos disponíveis. Campanhas educacionais e simplificação de contratos são essenciais.
- O uso de créditos de carbono foi apontado como uma possível forma de financiar seguros rurais, alinhando proteção financeira e práticas sustentáveis.

### 2ª Reunião Temática

#### Desafios e oportunidades do seguro rural

#### **Principais questões levantadas pela Relatoria:**

- Os relatores Dilmar Antonio Peri e Alcir Goldoni (Credicoamo) apresentaram o histórico e o contexto do seguro rural na Credicoamo: seguro rural foi implementado em resposta às frustrações de safra de 2004-2006; projetos-piloto foram iniciados em 2008-2009, envolvendo 62 agricultores, com base em dados históricos de produtividade; expansão do programa para 22 mil agricultores associados até 2010, cobrindo propriedades com ao menos 5 anos consecutivos de produção.
- Principais benefícios do seguro rural do ponto de vista da Credicoamo: essencial para mitigar riscos no crédito agrícola e garantir a continuidade da atividade no campo; resultados de sinistralidade mais baixos em comparação ao mercado geral (23% na média histórica), devido ao uso de tecnologia e boas práticas agrícolas.
- Desafios atuais: (i) instabilidade nas subvenções federais ao seguro rural, impactando a confiança dos produtores; (ii) produtos pouco adaptados às necessidades regionais e ausência de cobertura para qualidade do produto; (iii) divergências entre protocolos ambientais e práticas das seguradoras, especialmente em áreas indígenas e de preservação ambiental.
- Propostas: (i) criação de um fundo catastrófico para dar suporte em eventos climáticos extremos; (ii) maior previsibilidade no orçamento para subvenções, incluindo-as no Plano Agrícola e Pecuário; (iii) reformulação de produtos para cobrir riscos regionais específicos e incentivar práticas sustentáveis.
- O seguro agrícola foi apresentado como essencial para proteger o crédito rural e a sustentabilidade dos agricultores. A experiência da Credicoamo mostrou que o seguro agrícola ajudou a mitigar perdas severas em safras críticas, especialmente durante eventos climáticos adversos, como secas e geadas.
- A educação financeira e técnica foi identificada como crucial para ampliar a adesão ao seguro agrícola. A Credicoamo utiliza comitês educativos e assistência técnica diária para reforçar a importância do seguro como insumo agrícola.

#### **Conclusões gerais do debate:**

- A subvenção governamental precisa ser integrada a políticas agrícolas de longo prazo para garantir confiança e aumentar a adesão ao seguro.
- Produtos devem ser adaptados às condições regionais e ao perfil dos agricultores. A combinação de seguros paramétricos com tradicionais pode oferecer melhores resultados.

- Protocolos socioambientais entre seguradoras e regulamentações infralegais precisam ser alinhados para facilitar o acesso ao seguro em áreas ambientalmente sensíveis.
- Produtores precisam entender o seguro como um insumo tão essencial como os que são utilizados diretamente no campo. Campanhas de conscientização e parcerias educacionais foram recomendadas como estratégia central.
- A jornada de contratação precisa ser modernizada para incluir opções digitais, simplificando o acesso e aumentando a eficiência do processo.

### FASE 03. REUNIÕES PROPOSITIVAS

2.9 Na sequência das reuniões temáticas, a coordenação do GT convocou os participantes a enviarem proposições relacionadas aos temas discutidos nas reuniões do subgrupo “Seguros e Inclusão Social” com vistas a uma maior objetividade das abordagens.<sup>2</sup>

2.10 Foram recebidas propostas de Elas Que Lucrem (EQL), Sou Segura, CNseg e do IDEC, as quais foram apresentadas em duas reuniões: a primeira realizada em 18 de dezembro de 2024, e a segunda em 20 de dezembro de 2024. Durante a reunião ocorrida no dia 18.dez, houve também a apresentação de proposta pela Access to Insurance Initiative (a2ii).

2.11 Por e-mail, também foi recebida contribuição do participante Vitor Boaventura Xavier.

2.12 Das reuniões ocorridas, foram destacados os principais apontamentos:

#### 1ª Reunião de Propostas 18.dez.24 - 16:30 às 18:30

#### **Proposição 1: Sou Segura**

##### Criação de um Fórum de Educação Financeira

O Fórum teria o objetivo de reduzir barreiras econômicas e sociais por meio de educação e conscientização, com linguagem clara e acessível e consistiria num espaço neutro e inclusivo, liderado pela Susep, integrando diferentes entidades do setor e gerando impacto relativo à ampliação do conhecimento sobre seguros, especialmente em populações vulneráveis.

##### Pesquisa regular de preços de seguros

Monitoramento sistemático dos preços de seguros, semelhante ao trabalho realizado pelo IBGE, para garantir alinhamento com a realidade econômica da população, especialmente mulheres.

##### Desenvolvimento de produtos inclusivos

- Seguros específicos para mulheres: proteção para demissão após licença-maternidade; apoio durante a menopausa, como terapias de suporte; seguros que

---

<sup>2</sup> A fase em referência não contemplou o subgrupo “Seguro Rural”.

incluam coberturas para vítimas de violência doméstica; planos educacionais para mulheres e suas famílias.

- Coberturas relacionadas ao cuidado de dependentes: seguros que desonerem mulheres das responsabilidades com crianças e idosos.
- Microempreendedores Individuais (MEIs): seguros voltados para profissionais informais e autônomos.
- Previdência privada como projeto de vida: produtos que incentivem o planejamento financeiro para a população de baixa renda.
- Necessidade de expandir o debate para incluir questões de raça e deficiência.

#### Educação Financeira para Mulheres

Programas obrigatórios para seguradas de baixa renda, com foco em microsseguros, para tentar reduzir a ocorrência de baixa sinistralidade e alinhar expectativas.

#### Incentivos Fiscais

Proposta de incentivos para seguradoras que desenvolvam produtos acessíveis, sustentáveis e voltados para mulheres de baixa renda, desde que haja equilíbrio entre impacto fiscal e benefícios sociais observados.

### **Proposição 2: Elas Que Lucrem**

#### Educação financeira para mulheres

Tem como objetivo capacitar mulheres para gerenciar suas finanças de forma mais consciente, promovendo inclusão financeira e acesso a seguros. Seriam realizadas ações como: inclusão de inteligência emocional nos programas de educação financeira, considerando que as mulheres frequentemente enfrentam pressões como violência doméstica e gestão da renda familiar; foco em mulheres de baixa renda e mães solas, considerando seus desafios específicos; programas alinhados às realidades socioeconômicas das comunidades de baixa renda.

#### Incentivo à formação profissional

Tem como objetivo adaptar a formação de profissionais do mercado segurador para atender às necessidades de comunidades de baixa renda, com formação de representantes locais para atuar como agentes de seguros em comunidades carentes, flexibilização de treinamentos para atender às realidades de microsseguros e criação de incentivos para seguradoras participarem ativamente desses programas de formação.

#### Produtos voltados para mulheres e comunidades de baixa renda

Tem como objetivo promover a criação de seguros inclusivos e personalizados que atendam às necessidades essenciais, como saúde, vida, moradia e educação, com inclusão de coberturas acessíveis para mulheres de baixa renda e microempreendedoras, com seguros educacionais que garantam acesso à educação básica e técnica e produtos voltados para mães solo e mulheres que acumulam responsabilidades familiares.

#### Pesquisa e conhecimento do público-alvo

Tem como objetivo ampliar o conhecimento sobre o perfil e as necessidades de mulheres de baixa renda ao realizar pesquisas empíricas para entender melhor o

público e suas prioridades e mapear as dificuldades enfrentadas por mulheres em comunidades de baixa renda.

### **Proposição 3: Access to Insurance Initiative (a2ii)**

#### Ferramenta FeMa Meter

Criada para mapear e avaliar o mercado de seguros com foco em acesso feminino. A ferramenta foi projetada para fornecer uma visão detalhada sobre: o uso de produtos de seguro por mulheres; as barreiras enfrentadas por esse público; e a estrutura organizacional das empresas seguradoras. Essa ferramenta tem sido utilizada em outros países da América Latina e foi proposta como um modelo adaptável ao Brasil. O objetivo da ferramenta é identificar lacunas no acesso e uso de seguros por mulheres, fornecer dados concretos sobre produtos, canais de distribuição e governança do mercado de seguros, facilitando o desenvolvimento de políticas públicas inclusivas e o incentivo à criação de produtos adequados às necessidades das mulheres.

#### 2ª Reunião de Propostas

20.dez.24 - 10:00 às 12:00

### **Proposição 4: CNseg**

#### Introdução ao conceito de inclusão e acessibilidade

Tem como foco principal promover o acesso ao seguro, principalmente para populações de baixa renda, ultrapassando barreiras culturais, econômicas e sociais; e tem como perspectiva central que o seguro deve ser entendido como uma cultura de prevenção e proteção, não apenas como uma transação financeira.

#### Utilização da Interface de Transferência de Risco (ITR)

A ITR é uma metodologia inovadora que visa adaptar o mercado segurador às realidades culturais, econômicas e sociais da população brasileira. Tem como objetivos: eliminar barreiras de compreensão e acesso ao seguro; tornar os seguros visíveis, compreensíveis e culturalmente relevantes; promover o empoderamento do cidadão ao transformar o seguro em uma escolha consciente. Os resultados esperados são: inclusão tangível, com produtos adaptados às condições culturais e econômicas locais; relevância cultural, com integração dos seguros à vida cotidiana; diversidade, com o ajuste de produtos às realidades de diferentes grupos sem exigir mudanças de identidade.

Tem como objetivo facilitar a comunicação entre o mercado segurador e comunidades de baixa renda. É uma metodologia baseada em estudos sociológicos e vivenciais realizados em comunidades que propõe traduzir a complexidade do seguro em uma linguagem acessível, incluindo recursos visuais e didáticos, com foco na compreensão cultural e simbólica do seguro como parte do planejamento familiar e comunitário.

#### Construção de um ecossistema quadripartite

Criar colaboração entre quatro atores principais: o mercado segurador, a Susep, a sociedade civil e formadores de opinião, com o objetivo de desenvolver uma cultura de risco que empodere cidadãos e empresas a adotar medidas de prevenção e proteção contra riscos.

#### Plano estratégico com eixos prioritários

Centralidade no cidadão, promovendo soluções moldadas pelas necessidades reais das pessoas e suas empresas, cujos eixos de ação são: educação e consciência financeira, com programas que promovam o letramento financeiro; desenvolvimento de mercado, com incentivos para expandir a oferta de seguros inclusivos; facilitação do acesso, com simplificação de processos e linguagem; empoderamento comunitário, com envolvimento ativo da sociedade civil; engajamento de toda a sociedade, com parcerias para alcançar resultados concretos.

#### Sugestões Práticas para a Política Nacional de Acesso ao Seguro

- Simplificação da linguagem, com contratos mais simples e adaptados à realidade do público-alvo.
- Foco nas mulheres, reconhecendo o papel central das mulheres na gestão financeira familiar e com produtos que atendam necessidades específicas, como proteção para mães solo.
- Tecnologia e inovação, com uso de plataformas digitais para ampliar o alcance dos seguros.
- Fundo de garantia catastrófico, com criação de um fundo para proteger pequenos empreendedores e populações vulneráveis em eventos climáticos extremos.

#### Resultados esperados

- Impacto social: aumento da penetração de seguros em todo o país; maior resiliência financeira para famílias em situações de risco; confiança e engajamento comunitário no sistema segurador.
- Impacto no mercado: expansão de oportunidades de negócios; políticas de sinistro alinhadas com as necessidades reais; fortalecimento da responsabilidade social no setor.

### **Proposição 5: IDEC**

#### Identificação de problemas no mercado de seguros

- Cobranças por serviços não contratados ou não reconhecidos (19,98% das reclamações).
- Negativas de cobertura ou demora injustificada na indenização (13,30%).
- Atendimento ineficiente pelos SACs (11,41%).
- Venda casada de seguros (6,71%).
- Dificuldade ou atraso no reembolso de valores pagos (7,21%).

#### Propostas apresentadas

- Acesso facilitado aos contratos de seguros: (i) envio imediato de informações sobre a contratação por e-mail ou aplicativos de mensagens; (ii) garantir que consumidores sejam informados da contratação e possam cancelar rapidamente, caso necessário.
- Clareza nas cláusulas contratuais: eliminar cláusulas abusivas ou ambíguas que dificultam a apuração de sinistros e geram desconfiança.
- Orientação sobre exclusões de cobertura: informar claramente o que está ou não incluso na apólice e as razões legítimas para negativas de cobertura.

#### Medidas contra práticas abusivas

- Punições para venda casada: (i) implementar medidas previstas na Resolução CNSP nº 393/2020, como multas, suspensões ou até cassação da autorização de



funcionamento em casos reiterados; (ii) refinar a análise de dados de reclamações para identificar setores e empresas reincidentes.

- Controle sobre negativas de cobertura: (i) fiscalização para evitar negativas ilegítimas ou inadequadas, que desestimulam consumidores; (ii) criação de um grupo de monitoramento de contratos para verificar a conformidade com as normas do mercado.

#### Monitoramento e atendimento

- Aprimoramento de canais de atendimento: (i) garantir que canais digitais e SACs sejam adequados e resolutivos; (ii) monitorar práticas de atendimento para evitar precarização e falta de suporte aos consumidores.

- Canal de reclamação ampliado: (i) incentivar a adesão de seguradoras à plataforma consumidor.gov.br; (ii) criar um canal alternativo para empresas não cadastradas, como empresas do *Sandbox* Regulatório, permitindo registro de reclamações e maior transparência.

#### Política de inclusão e produtos acessíveis

- Produtos adaptados para grupos vulneráveis: (i) seguros específicos para mulheres (ex.: proteção à renda familiar e apoio durante períodos críticos); (ii) coberturas acessíveis para trabalhadores informais e públicos de baixa renda.

- Fundo catastrófico e incentivos regulatórios: (i) implementar um fundo para apoiar populações em situações de desastres naturais; (ii) oferecer incentivos fiscais para produtos inclusivos.

#### Conclusões e impactos esperados

- Redução de reclamações: melhorias na transparência e atendimento devem minimizar as principais queixas.

- Confiança no mercado: a eliminação de práticas abusivas e o fortalecimento da comunicação irão aumentar a credibilidade do setor.

- Inclusão social: produtos mais acessíveis e ajustados às realidades de públicos vulneráveis devem ampliar o alcance do seguro.

- Responsabilidade social: maior alinhamento aos princípios do Código de Defesa do Consumidor e da função social do contrato.

### **Proposta 6: Vitor Boaventura Xavier**

- Sugestão de que a Política Nacional de Acesso ao Seguro (PNAS) declare expressamente a existência do Direito ao Acesso ao Seguro para todos os cidadãos e cidadãs brasileiras.

- A PNAS deve reconhecer e dar efetividade ao direito ao seguro já previsto implicitamente na Constituição.

- O direito ao seguro pode ser interpretado a partir dos artigos 5º e 6º da Constituição Federal, que garantem o direito à segurança como direito fundamental e social.

- A segurança garantida pela Constituição não se limita à segurança pública, abrangendo também a proteção proporcionada pelo Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP).

- A PNAS deve não apenas formular diretrizes, mas estruturar uma política pública capaz de efetivar o direito ao seguro como instrumento de desenvolvimento nacional.

- O reconhecimento do direito ao seguro permitiria ao Conselho Nacional de Seguros Privados e à SUSEP estruturar políticas públicas voltadas à sua efetivação.



- A PNAS deve estabelecer princípios para a efetividade do Direito ao Seguro: não-discriminação; justiça social e justiça climática.
- A efetividade ao direito ao seguro é, em muitos casos, complementar para a garantia e a efetividade de outros direitos fundamentais, como o direito à moradia no caso dos seguros residenciais, o direito ao transporte (seguros auto), direito à alimentação (seguros rurais), dentre outros.
- O relatório de transição governamental identificou concentração de recursos de seguros rurais em grandes produtores, em detrimento dos pequenos, evidenciando desigualdade de acesso.
- A PNAS deve ser continuamente fortalecida, tornando os seguros privados ferramentas eficazes de segurança social e alinhadas ao projeto constitucional de desenvolvimento.

### 3. CONCLUSÃO

#### PRINCIPAIS BARREIRAS PARA ACESSO AO SEGURO: CONSOLIDAÇÃO DE APONTAMENTOS DOS QUESTIONÁRIOS, REUNIÕES TEMÁTICAS E REUNIÕES PROPOSITIVAS

- 3.1. Falta de educação financeira
  - Grande parte da população desconhece os benefícios do seguro e não compreende os contratos, que são muitas vezes técnicos e complexos.
  - Não há campanhas eficazes para desmistificar o seguro como um produto acessível e útil para populações vulneráveis.
  - A falta de educação financeira gera a falta de empoderamento do consumidor e dificulta o processo de escolha consciente, deixando o cidadão ou a empresa com maior probabilidade de sujeição a abusos.
  - A educação financeira, por sua vez, não resolve a assimetria de informação entre seguradora e segurado, que sempre existirá.
- 3.2. Produtos inadequados
  - Muitos seguros não atendem às necessidades específicas de públicos como mulheres, LGBTQI+, PCDs, microempreendedores e trabalhadores informais.
  - Ausência de coberturas personalizadas para realidades regionais e segmentos vulneráveis.
- 3.3. Alto custo dos produtos
  - Preços elevados tornam o seguro inacessível para populações de baixa renda.
  - Falta de incentivos fiscais ou subsídios para produtos voltados a populações vulneráveis.
- 3.4. Desconfiança do mercado
  - Experiências ruins, como negativas injustificadas de cobertura e práticas abusivas, geram desconfiança entre os consumidores.
  - Falta de transparência no atendimento e falta de clareza das cláusulas contratuais aumenta a insatisfação.
- 3.5. Burocracia e exclusões contratuais
  - Contratos com linguagem excessivamente técnica e de difícil compreensão e excesso de cláusulas restritivas desmotivam a adesão.
  - Regras como prazos curtos para notificação de sinistros dificultam o uso, especialmente para consumidores em emergências

#### PROPOSTAS PARA AMPLIAR O ACESSO AO SEGURO: CONSOLIDAÇÃO DE APONTAMENTOS DOS QUESTIONÁRIOS, REUNIÕES TEMÁTICAS E REUNIÕES PROPOSITIVAS

- 3.6. Educação financeira e conscientização
  - Campanhas educativas nacionais: aumentar a compreensão sobre seguros com materiais acessíveis, linguagem simples e uso de exemplos práticos. Utilizar redes sociais e influenciadores locais para alcançar comunidades de difícil acesso.
  - Criação de programas voltados para o consumo consciente de seguros e planejamento financeiro.

- Capacitação em escolas e comunidades: introdução de programas de educação financeira focados em seguros em currículos escolares e ONGs.
- Criação de um Fórum de Educação para Seguros: fórum liderado pela Susep, com alcance nacional e abordagem neutra, com o fim de promover a conscientização e ampliar o conhecimento sobre seguros, com foco em populações vulneráveis.
- Inclusão de programas educativos para mulheres de baixa renda que contratem seguros, com foco em alinhar expectativas e planejamento. Abordagem integrada com elementos de inteligência emocional.

3.7. Desenvolvimento de produtos inclusivos

- PrevSaúde: criação de plano que combine previdência e saúde, com benefícios fiscais para aliviar pressões sobre o sistema público.
- Seguro de Vida Universal: concluir regulamentação e tratamento tributário para atender perfis variados de consumidores.
- Regulamentação de Adesões Automáticas: autorizar empregadores a incluir automaticamente colaboradores em planos de previdência.
- Incentivo ao desenvolvimento de seguros regionais e comunitários.
- Necessidade de políticas para diversificar produtos, como seguros de vida inteira, anuidades.
- Oferecer coberturas básicas a preços acessíveis, como seguro de vida, acidentes pessoais e funerários.
- Racionalizar demandas regulatórias para estimular a criação de novos produtos e reduzir custos operacionais.
- Seguros personalizados: criação de produtos que gerem impacto social relevante, como produtos voltados para: (i) mulheres, com coberturas para licença-maternidade, menopausa, violência doméstica, PCDs, proteção à renda; (ii) microempreendedores e trabalhadores informais, com seguros para bens utilizados para comércio, serviço e produção, e saúde; (iii) pessoas com deficiência, com promoção da equidade tarifária (políticas que eliminem práticas discriminatórias nos preços dos seguros), acessibilidade e adaptação (coberturas para equipamentos assistivos e adaptação de veículos; informações acessíveis em braille, audiodescrição e linguagem simplificada), e inibição de práticas discriminatórias; e (iv) Agricultores, por meio de seguros rurais paramétricos, simplificados e adequados à realidade do produtor.

3.8. Simplificação de contratos e processos

- Reformulação dos contratos com uso de *Legal Design* para facilitar a leitura e compreensão (exemplo: substituir termos técnicos como "prêmio" por "valor do seguro").
- Redução da burocracia e digitalização da jornada de contratação, tornando o processo mais eficiente e transparente.
- Melhorar a comunicação com o consumidor sobre contratos e exclusões.
- Maior proatividade dos intermediários.

3.9. Ampliação de canais de distribuição

- Flexibilização na formação de profissionais do setor para atender comunidades de baixa renda.
- Programas para formar agentes comunitários e multiplicadores que ajudem a distribuir seguros e conscientizar consumidores.

3.10. Inovação e Tecnologia

- Integração de seguros em plataformas digitais e uso do Pix para pagamentos simples e acessíveis.
- Ferramentas tecnológicas, como aplicativos, para educar os consumidores sobre coberturas e sinistros.

3.11. Políticas públicas e incentivos

- Criação de um fundo catastrófico para garantir estabilidade em situações de desastres naturais.
- Criação de um seguro obrigatório para catástrofes climáticas, aumentando a proteção de populações vulneráveis.
- Redução de impostos e incentivos fiscais para produtos inclusivos e de baixo custo para reduzir custos e ampliar o acesso a esses produtos, especialmente por populações de baixa renda (exemplo: seguros de vida e invalidez - proposta de alíquota zero).
- Parcerias entre Susep e Ministério da Fazenda para promover inclusão financeira de mulheres em situação de vulnerabilidade.
- Facilitar a transição de empresas do *Sandbox* Regulatório para o mercado tradicional.
- Integração de regras com outros órgãos, como Banco Central e CVM, para promover produtos financeiros integrados.
- Colaboração entre governos, seguradoras e ONGs para ampliar a conscientização e viabilizar seguros acessíveis.
- Parcerias entre seguradoras e programas governamentais para ampliar a proteção social.

3.12. Otimização do uso de dados do mercado

- Monitoramento de preços: pesquisas anuais ou bianuais sobre preços de seguros para garantir alinhamento com a realidade econômica da população.
- Metodologia para simplificar o entendimento sobre seguros e aproximar o mercado das realidades locais, como o uso da Interface de Transferência de Risco (ITR).
- Criação de políticas públicas que integrem dados qualitativos e quantitativos.
- Atualização do estudo realizado pela a2ii sobre o panorama de seguros inclusivos no Brasil.
- Realizar pesquisa semelhante à apresentada por Lauro Gonzalez, da FGV, sobre acesso e uso de serviços financeiros pela população de baixa renda no Brasil.
- Utilização da ferramenta Fema Meter pela Susep com o fim de colher dados sobre produtos de seguro e previdência voltados para as mulheres no Brasil e sobre a governança das empresas no que se refere aos postos de trabalhos ocupados por mulheres.

3.13. Ampliar monitoramento e fiscalização sobre o mercado

- Implementar mecanismos para evitar vendas casadas e cobranças indevidas.
- Criação de grupos para fiscalizar negativas de cobertura e práticas abusivas.
- Incentivo ao diálogo contínuo entre seguradoras e consumidores.
- Fortalecer os canais de atendimento e incentivar práticas humanizadas.
- Testar soluções automatizadas para garantir resolutividade.
- Campanhas educativas para esclarecer direitos e limitações de seguros.