

# Educação Financeira: ponto de equilíbrio entre sustentabilidade e consumo

Maria Eugênia Buosi

19/05/2016

# Sustentabilidade *versus* Consumo

## Particularidades do Setor de Seguros



Preservação do Patrimônio



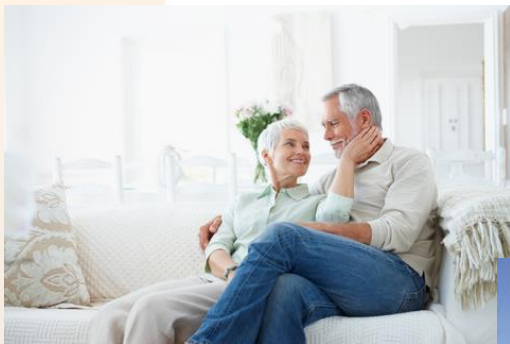
Visão de Longo Prazo



Complementação de Políticas Públicas

**FALSO DILEMA**

# Além do consumo, o modelo de negócios



Envelhecimento da População



Efeitos da Poluição



Mudanças Climáticas



Inclusão Financeira



Alterações no Ambiente Regulatório

# Mudança de perfil do consumidor



## Protagonismo do Consumidor

- Busca por informações
- Comparação
- Mudança do conjunto de valores

## Importância da Qualidade

- Oferta adequada
- Clareza na comunicação
- Cumprimento dos termos

**PROTESTE**  
associação de consumidores

**ReclameAQUI**



## Ativismo no Pós-Consumo

# Impactos sobre atividades e relações



## Precificação

- Cálculo atuarial
- Desenvolvimento de novos produtos



## Distribuição

- Diversificação dos canais de distribuição
- Atenção à tendência dos canais digitais



## Relacionamento

- Canais de distribuição
- Canais de atendimento
- Relacionamento direto

# Relacionamento e a Educação Financeira

## Venda – Corretor

- Adequação das coberturas
- *Suitability*
- Linguagem



Cliente

## Atendimento – Prestador

- Treinamento adequado
- Reforço dos canais de atendimento
- Atenção a prazos e justificativas

Relacionamento INDIRETO com a Seguradora

# Temas de alta relevância para o setor

Guia de Integração das Questões Ambientais, Sociais e de Governança Corporativa  
À Indústria De Seguros - Saúde Suplementar, Previdência Privada E Capitalização

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:

Critério	Pontuação
Exigência Legal	1 ponto
Demanda de Clientes/mercado	1 ponto
Tendências de responsabilização	1 ponto
Aumento da Sinistralidade	1 ponto

Atribuição de Impacto		
Baixo	Médio	Alto
0	1	2
3	4	

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

Questões ASG	Seguros Gerais	Vida E Previdência	Saúde Suplementar	Capitalização
<b>Ambientais</b>				
Conformidade ambiental	Alto	Baixo	Médio	Baixo
Biodiversidade (terrestre e marinha)	Médio	Baixo	Médio	Baixo
Desastres naturais	Alto	Baixo	Médio	Baixo
Gestão de resíduos (poluídos ou não 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
<b>Sociais</b>				
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 E Previdência	Saúde Suplementar	Capitalização
<b>Sociais</b>				
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
Mobidade 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
<b>Governança</b>				
Responsabilidade corporativa	Médio	Baixo	Médio	Médio
Prevenção à Corrupção	Alto	Alto	Alto	Alto
Relacionamento com o poder público	Médio	Alto	Alto	Alto
Transparência e prestação de contas	Alto	Alto	Alto	Alto

- Educação Financeira e Securitária
- Prevenção à Corrupção
- **Transparência**

# Importância da Educação Financeira

Além de projetos específicos, a educação financeira e securitária pode vir de ações como:

- Informação
  - Clareza na comunicação de produtos e serviços
  - Treinamento adequado dos canais de distribuição
  - Atuação do corretor na educação financeira e securitária
- Conhecimento
  - Entendimento do funcionamento do setor de seguros
  - Atuação junto a educadores – trabalho colaborativo



# Consumidor como tema transversal

## TEMAS E DIRETRIZES DE IMPLEMENTAÇÃO

Os temas e diretrizes foram divididos nas categorias:

Estratégia: compreensão e atendimento da demanda

Gestão

- Canais proativos de interação
- Pesquisas de satisfação

Relacionamento

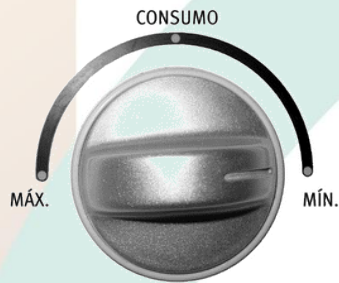
- Treinamento dos canais de atendimento
- Proteção ao direito do consumidor

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

	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, nossas 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

# Impactos sobre o consumidor

Suporte na conscientização dos consumidores dos produtos de seguro



## Uso Racional

- Conhecimento do sistema de mutualismo



## Prevenção à Fraude

- Conhecimento dos processos e impactos
- Aumento da consciência sobre o que é a fraude do seguro



## AUMENTO DA CULTURA DE SEGUROS

# Obrigada!



Maria Eugênia Buosi  
[eugenia.buosi@resultante.com.br](mailto:eugenia.buosi@resultante.com.br)  
(+55 11) 99368-2085

[www.resultante.com.br](http://www.resultante.com.br)



RESULTANTE  
CONSULTORIA  
ESTRATÉGICA