



Itaú Seguros

Princípios para Sustentabilidade em Seguros

Relatório 2014-2015



Desde 1921, a seguradora do Itaú atua no setor de seguros atendendo a empresas e pessoas físicas, disponibilizando produtos específicos e atendimento dedicado para projetos dos mais diversos setores, como: construção civil, químico e petroquímico, geração de energia, infraestrutura, transportes, aviação e outros.

No segmento de pequenas e médias empresas, nosso objetivo é oferecer soluções simples e efetivas, de modo a melhor atender às necessidades dos clientes, com destaque para os produtos de riscos patrimoniais e vida em grupo.

Para pessoas físicas, estão disponíveis os produtos de seguro de vida individual, acidentes pessoais, prestamista, viagem, títulos de capitalização e garantia estendida.

Alinhada com nossa estratégia de buscar performance sustentável em nossas linhas do negócio, somos uma das primeiras empresas a aderir aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) em 2012. Lançado na Conferência Rio+20 pelas Nações Unidas, o PSI têm o objetivo principal de orientar a indústria de seguros para a avaliação de questões socioambientais e de governança na gestão de seus negócios.

Gestão e Governança de Sustentabilidade

A inclusão da sustentabilidade como estratégia de gestão em todas as nossas unidades operacionais depende de uma estrutura de governança ativa. Dessa forma, em 2012, introduzimos uma nova estrutura de governança de sustentabilidade. E, em 2013 criamos comitês específicos para debater diretamente com nossas unidades de negócios alguns temas relevantes para nossa performance sustentável.

Um desses comitês é o Comitê Específico de Seguros, que é composto por Diretor, Superintendentes e gerentes e tem objetivo integrar as iniciativas de sustentabilidade nos negócios da seguradora, identificar possíveis riscos e oportunidades e dar diretrizes aos negócios.

Em 2014, demos andamento aos comitês e planos de ação foram traçados para 2015, buscando cada vez mais uma melhoria na gestão dos processos e governança. (Princípio 1)

Gestão e Subscrição de Risco Socioambiental

A Política de Risco Socioambiental inclui diretrizes sociais e ambientais aplicáveis às operações de seguro pessoa jurídica e permeia todas as linhas de negócio, considerando as especificidades existentes em cada produto, serviço ou processo. Define regras para gerenciar atividades que representam risco socioambiental, independentemente do produto ou serviço comercializado, e fornece diretrizes gerais e específicas de análise de riscos, que levam em conta as seguintes práticas:

- Utilização de mão de obra ou trabalho em condições análogas às de escravo;
- Utilização de mão de obra ou trabalho infantil;
- Prostituição;
- Riscos socioambientais atrelados a atividades econômicas específicas;
- Cláusulas contratuais envolvendo aspectos sociais e ambientais;
- Critérios sociais e ambientais específicos na subscrição de seguros de responsabilidade civil geral e ambiental.

As práticas acima estão atreladas principalmente a ramos mais sensíveis, que atuam com a produção ou o comércio de armas de fogo, munições e explosivos, a extração e produção de madeira, lenha e carvão vegetal provenientes de florestas nativas, as atividades pesqueiras e a extração e industrialização de asbesto/amianto.



Treinamento dos reguladores:

Em 2014 treinamos todos os prestadores envolvidos diretamente no processo de regulação de sinistro de seguros.

Passamos a realizar workshops para treinar as empresas prestadoras de serviços com relação aos princípios de sustentabilidade, dessa maneira, conseguimos garantir que os terceiros estejam alinhados aos princípios e as ações da seguradora. (Princípio 1)

Desenvolvimento de Produtos e Serviços

Desenvolvemos uma ferramenta para avaliar a aderência de novos produtos em relação ao PSI. Os colaboradores da Itaú Seguros respondem a um questionário contendo perguntas sobre os princípios e no final, o questionário trás uma pontuação para ver se o produto está aderente ao PSI. Essa ferramenta faz com que os colaboradores pensem e incluam as questões ESG em novos produtos.

Em 2014, expandimos a ferramenta para todos os seguros. Consideramos na construção da ferramenta a diferença entre pessoa jurídica e pessoa física, dessa maneira conseguimos nos adequar a cada negócio. (Princípio 1)

Projetos relacionados aos princípios:

Ferramentas de Comunicação em Catástrofes – Assistência 24 horas do Itaú

O projeto “Ferramentas de Comunicação em Catástrofes” tem por objetivo informar o cliente que ele possui a assistência 24 horas atrelada a seu seguro e como recorrer a esse serviço em situação emergencial. Essa comunicação é especialmente importante num momento de fragilidade, em que as pessoas precisam de ajuda, mas dificilmente se lembram de recorrer às coberturas adicionais oferecidas por seu seguro. É mais uma iniciativa para ampliar a transparência e fortalecer o relacionamento com o cliente.

Adotamos uma ação proativa na comunicação com clientes que possuem serviços de assistência 24 horas agregados aos produtos da Itaú Seguros. Monitoramos áreas atingidas por catástrofes, no Brasil e no exterior, e enviamos mensagens de texto aos celulares de clientes que estão na região afetada, lembrando-os que eles possuem essa proteção e que contam com nosso suporte. Oferecemos, ainda, apoio psicológico a familiares e clientes vitimados em acidentes de grandes proporções. (Princípios 1, 2 e 3).

Formalização Remota dos Seguros PJ do Itaú Unibanco

Inicialmente o projeto de formalização remota foi implantado nos seguros de Vida e Acidentes Pessoais.

Em 2014 conseguimos expandir o projeto e englobar também os Seguros PJ (Seguro Empresarial, Vida Global e Vida Sócios).



O Projeto de Formalização Remota promove a transparência e a qualidade na venda dos seguros do Itaú Unibanco. O cliente tem a possibilidade de confirmar a contratação do seu seguro com mais comodidade, pelo caixa eletrônico, telefone, internet banking ou mobile, usando suas senhas bancárias. Ele checa as condições de contratação e, caso elas não estejam de acordo com as suas necessidades, pode declinar a proposta.

Com o projeto, buscamos aprimorar os processos e melhorar a qualidade das vendas de seguros. Os objetivos que nortearam o trabalho foram aumentar a retenção e a satisfação dos clientes, reduzindo os volumes de cancelamentos de seguros e as reclamações registradas nas centrais de atendimento e em órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

O principal desafio do projeto era desenvolver sistemas de TI (interfaces e aplicativos) mais adequados a cada canal (internet banking, telefone, caixa eletrônico e mobile) e alinhados às regras jurídicas, de marca, marketing, risco, sustentabilidade e demais processos e políticas da organização.

Parceria PIC e Instituto Ayrton Senna

O PIC, plano de capitalização do Itaú, implantou uma parceria com o Instituto Ayrton Senna, que é uma organização sem fins lucrativos no qual trabalha para ampliar as oportunidades de crianças e jovens por meio da educação.

Esta parceria teve início em Agosto de 2014 e o Itaú reverte parte da receita obtida com títulos de pagamento mensal, contratados pelos correntistas do Banco. Até maio de 2015, o valor repassado contribuiu para projetos que atenderam mais de 30 mil crianças e jovens do Brasil.

Com a parceria, além de colaborar com os projetos do Instituto Ayrton Senna, o cliente tem a oportunidade de fazer parte de uma ação que contribui para a sociedade, além dos benefícios já conhecidos com o compra de um PIC.

Prazos de Pagamento de Sinistro

Considerando os aspectos ASG dentro da nossa operação, as áreas de Sinistro Vida e Patrimonial vem desenvolvendo esforços para que o relacionamento com o Segurado no momento crítico da ocorrência de um sinistro seja o mais transparente possível, facilitando o contato Segurado/Seguradora, com informações claras e objetivas e melhoria contínua dos nossos processos.

Direcionamos nossos esforços para uma maior rapidez na conclusão dos procedimentos de análise, buscando a redução dos prazos para a liquidação do sinistro.

Em Janeiro de 2013 o prazo médio de liquidação para as operações mencionadas encontrava-se em 20 dias corridos a contar da comunicação do sinistro, sendo que hoje reduzimos este tempo em 50 %, praticando em média o prazo de 10 dias corridos.

São aproximadamente 80 mil sinistros pagos anualmente cujo valor envolvido é de mais de R\$ 1 Bilhão. (Princípios 1, 2 e 3)

Introdução da figura do Perito Ambiental nos processos de regulações de sinistros



Adotamos a contratação de perito ambiental para participar do processo de regulação do sinistro, utilizando seus conhecimentos na orientação ao regulador e segurado quanto ao correto destino dos salvados, tanto na venda quanto no seu descarte, evitando danos ambientais e mitigação dos riscos de responsabilidade solidária que envolvem a relação Segurado/Seguradora.

Seguro Garantia Estendida

Quanto ao Seguro Garantia Estendida, o plano de expansão de coletas e descartes corretos em 2014 resultaram em 19 toneladas de produtos e peças coletadas em assistências técnicas prestadoras de serviços e na residência de consumidores. Quando não há possibilidade de reparo que garanta a perfeita funcionalidades dos produtos, a seguradora indeniza o cliente com um novo produto retendo o aparelho anterior, denominado salvado.

O aumento de 42% destas coletas em 2014 comparado a 2013 minimizam a possibilidade de descartes incorretos destes produtos no meio ambiente.

Houve aumento significativo de áreas atendidas com rotas fixas de coletas, destacando a regiões Nordeste e Sul, São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Nas demais regiões do Brasil, o modelo de coleta ocorre de acordo com as solicitações das assistências técnicas e consumidores.

Dentre os produtos com devida destinação podemos destacar televisores de tubos, baterias de celulares, notebook, monitores de televisores LCD e plasma, placas eletrônicas entre outros. (Princípios 1,2 e 3) .

Transparência na comunicação (Princípio 4)

Em 2014 lançamos uma plataforma online com dicas e orientações sobre proteção e seguros, tutoriais em vídeo que dão dicas e explicam de forma didática as principais dúvidas de seguros.

O objetivo dessa plataforma é conscientizar o público em geral sobre a importância de proteção e ajudar as pessoas a entenderem melhor o universo de seguros de forma simples e descomplicada.

A plataforma, chamada Proteja (www.itaubr.com/proteja), contempla seções com explicações sobre os diferentes produtos oferecidos por esse mercado, dicas e infográficos, em uma organização intuitiva das informações. A interface foi planejada para responder às principais dúvidas relacionadas a seguros, de modo a auxiliar na tomada de decisão sobre qual proteção é a mais adequada, de acordo com a necessidade. Também foram disponibilizados dez tutoriais em vídeos criados para responder às questões sobre os muitos tipos de proteção e questões que o consumidor deve ficar atento antes de contratar um seguro.

Essa iniciativa soma-se às demais ações do banco que têm a educação como ponto de partida para auxiliar as pessoas a lidarem melhor com suas finanças. Entre essas ações, podem ser citadas as plataformas educacionais para Crédito (Uso Consciente) e Investimentos (Invista).

Em 2015 continuamos com foco na melhoria dos processos para oferecer produtos mais adequados a necessidade dos clientes, com informações mais claras e objetivas.

Loja de seguros



Primeira plataforma online do mercado segurador operado por bancos, no Brasil, a Loja de Seguros Itaú é direcionada ao público usuário da internet em geral. A plataforma foi projetada para ser o maior e melhor e-commerce de seguros do país, com recursos de ponta em CRM digital e big data. A Loja foi lançada em 02/14 e tem uma média de 45 mil acessos por mês, registrando mais de 10 mil vendas.

Para saber mais sobre nossa estratégia de sustentabilidade, acesso o site: www.itaú-com.br/relatorioanual