

CONTEÚDO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES INICIAIS	CAPÍTULO II - TRATAMENTO DAS
RECLAMAÇÕES	CAPÍTULO III - TRATAMENTO
DAS DENÚNCIAS	CAPÍTUL
O IV - ADESÃO DAS ENTIDADES SUPERVISIONADAS À PLATAFORMA	
CONSUMIDOR.GOV.BR	
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS	

CIRCULAR SUSEP Nº 643, DE 20.09.2021

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

A SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, na forma da alínea "b" do art. 36 do Decreto-Lei n.º 73, de 21 de novembro de 1966; considerando o disposto no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, e o que consta do Processo Susep nº 15414.615442/2021-01, resolve:

Art. 1º Disciplinar o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

Parágrafo único. O disposto nesta Circular aplica-se, no que couber, às demandas oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público ou de entidades da sociedade civil.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 2º Para os fins desta Circular, consideram-se:

I - consumidores: clientes de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e seus beneficiários;

II - denúncia: relato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais disciplinadores das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, capitalização, previdência complementar aberta, intermediação e de auditoria independente;

III - intermediários: responsáveis pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, de resseguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, tais como o corretor de resseguro, o corretor de seguros, o representante de seguros, o correspondente de microsseguros, o distribuidor de título de capitalização, dentre outros executores das atividades enumeradas neste item;

IV - reclamação: relato individualizado de insatisfação de consumidor relativamente à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização e entidade aberta de previdência complementar; e

V - reclamante: consumidor, conforme definição constante do inciso I deste artigo.

§ 1º Quanto às denúncias, o disposto nesta Circular também se aplica às entidades autorreguladoras do mercado de corretagem, aos liquidantes e aos estipulantes de seguros.

§ 2º As reclamações individualizadas de consumidores não serão consideradas como denúncia e receberão tratamento próprio, conforme definido no Capítulo II desta Circular.

CAPÍTULO II TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Art. 3º Os consumidores deverão registrar suas reclamações no Consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

§ 1º O tratamento das reclamações registradas por meio da plataforma Consumidor.gov.br observará os procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon.

§ 2º A Susep irá monitorar e analisar, periodicamente, os registros realizados no âmbito do Consumidor.gov.br, focando na qualidade das informações produzidas, bem como realizar a gestão dos dados e informações obtidas, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia da efetividade da plataforma.

§ 3º As informações obtidas no registro das reclamações serão utilizadas pela Susep, em conjunto com outros dados relativos ao mercado supervisionado pela Autarquia, para elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação, a definição de ações de educação financeira e a divulgação de informações sobre o setor, entre outras finalidades.

CAPÍTULO III TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 4º As denúncias deverão ser apresentadas por meio de peticionamento na Susep, nos termos da regulamentação específica, e conterão os seguintes elementos:

I - qualificação do denunciante e de quem o represente, com a documentação que permita sua adequada identificação;

II - indicação, com a maior precisão possível, dos denunciados e dos fatos e/ou atos constitutivos da suposta infração;

III - elementos de prova em que o denunciante se baseie; e

IV - endereços físico e eletrônico para recebimento de comunicações e outros meios de contato.

§ 1º O denunciante receberá confirmação de recebimento da denúncia, sendo-lhe fornecido o número do processo administrativo correspondente.

§ 2º Na hipótese de recebimento de denúncia anônima ou no caso de o denunciante solicitar anonimato deverão ser adotados os devidos cuidados para que a solicitação de anonimato seja preservada.

Art. 5º As denúncias serão processadas pelas unidades competentes para tratar da matéria, conforme suas competências regimentais.

Art. 6º Recebida a denúncia, será verificado se o relato se encontra dentro do escopo definido no inciso II do art. 2º desta Circular e, em caso negativo, deverá ser reencaminhada a denúncia ao órgão ou entidade competente para tratar do assunto, comunicando-se ao denunciante a providência adotada.

Art. 7º Presentes os elementos previstos no art. 4º desta Circular, a denúncia será analisada.

§ 1º Não contendo a denúncia elementos suficientes para o seu regular processamento, o setor competente poderá:

I - oficiar o denunciante para apresentar informações e documentos complementares, concedendo prazo de até trinta dias;

II - promover a realização de diligências; ou

III - arquivar a denúncia.

§ 2º Na hipótese de o denunciante não apresentar a documentação complementar solicitada no prazo previsto no inciso I do parágrafo anterior, a denúncia será arquivada.

§ 3º Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, será observada a norma que disciplina o processo administrativo sancionador - PAS no âmbito da Susep.

§ 4º Sempre que houver a possibilidade, o denunciante deverá ser informado do resultado da análise.

CAPÍTULO IV

ADESÃO DAS ENTIDADES SUPERVISIONADAS À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Art. 8º As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão realizar seu cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

§ 1º Cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente, exceto quando houver orientação contrária por parte da Senacon.

§ 2º O recebimento e tratamento das demandas recebidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br deverá ser realizado pelas ouvidorias das entidades supervisionadas.

§ 3º A Susep, em conjunto com a Senacon, será responsável por acompanhar o cadastramento das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar na plataforma.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 9º Fica revogada a Circular Susep nº 613, de 11 de setembro de 2020.

Art. 10. Esta Circular entra em vigor em 1º de outubro de 2021.

SOLANGE PAIVA VIEIRA

(DOU de 23.09.2021 – págs. 40 e 41 - Seção 1)