CONTEÚDO

CAPÍTULO I - DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES CAPÍTULO II - DOS PRINCÍPIOS CAPÍTULO III - DOS INTERMEDIÁRIOS

CAPÍTULO IV - DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

CAPÍTULO V - DO CLIENTE OCULTO

CAPÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

RESOLUÇÃO CNSP Nº 382, DE 04.03.2020

Dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários, no que se refere ao relacionamento com o cliente, e sobre o uso do cliente oculto na atividade de supervisão da Susep, na forma definida por esta Resolução, e dá outras providências.

A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere o art. 34, inciso XI, do Decreto nº 60.459, de 13 de março de 1967, torna público que o CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS - CNSP, em sessão ordinária realizada em 04 de março de 2020, tendo em vista o disposto no artigo 2º do Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, nos incisos IV e VI do artigo 3º da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, no caput do art. 2º do Decreto-lei nº 261, de 28 de fevereiro de 1967, e considerando o que consta do Processo Susep nº 15414.618091/2019-68, resolve:

CAPÍTULO I
DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º Dispor sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários de produtos de seguros, de capitalização e de previdência complementar aberta, no que se refere ao relacionamento com o cliente, ao longo do ciclo de vida dos produtos por eles comercializados, intermediados ou distribuídos, bem como sobre o uso do cliente oculto na atividade de supervisão da Susep, na forma definida por esta

Resolução, e dá outras providências.

Parágrafo único. O disposto nesta Resolução se aplica a quaisquer atividades acessórias à comercialização dos produtos de que trata o caput, incluindo as operações de assistência financeira.

Art. 2º Para fins desta Resolução, define-se:

I - ciclo de vida do produto: todas as fases do produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações;

II - cliente: pessoa interessada em adquirir produtos de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, bem como o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido, o titular ou subscritor de título de capitalização ou o participante de plano de previdência;

III - cliente oculto: servidor da Susep designado, que assume a figura do proponente ou interessado em adquirir produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta, com o objetivo de verificar a adequação e a conformidade das práticas de conduta do ente supervisionado ou do intermediário à regulação vigente;

IV - ente supervisionado: a sociedade seguradora, a sociedade de capitalização ou a entidade aberta de previdência complementar;

V - intermediário: o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, de capitalização e/ou de previdência complementar aberta, tais como 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 inciso;

VI - práticas de conduta: práticas de negócio adotadas pelo ente supervisionado ou intermediário ao longo do ciclo de vida do produto que afetam ou estão associadas com o relacionamento e o tratamento do cliente;

VII - produto: produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta; e

VIII - tratamento adequado do cliente: condições estabelecidas para o tratamento do cliente, que devem observar, no mínimo, os seguintes aspectos:

a) o desenvolvimento, a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos que atendam ao interesse, à necessidade e ao perfil do cliente;

b) o provimento proativo e efetivo de informação clara e adequada antes, durante e depois da venda do produto;

c) a adoção de medidas que tenham por objetivo minimizar o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados ao cliente, incluindo portabilidades, quando for o caso;

d) o aconselhamento e orientações adequados ao cliente, mitigando assimetria de informações que possam dificultar sua decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil;

e) o tratamento de avisos de sinistros e eventos cobertos, resgates, portabilidades, reclamações e demandas de forma adequada e tempestiva; e

f) a proteção da privacidade de dados pessoais, na forma da legislação vigente.

CAPÍTULO II
DOS PRINCÍPIOS

Art. 3º Os entes supervisionados e os intermediários devem conduzir suas atividades e operações ao longo do ciclo de vida do produto, no âmbito de suas respectivas competências, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, promovendo o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados.

§ 1ºA observância do disposto no caput requer, no mínimo, as seguintes providências:

I - promover cultura organizacional que incentive o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes;

II - tratar os clientes de forma ética e adequada;

III - assegurar a conformidade legal e infra legal dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos;

IV - levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, assim como nas portabilidades entre produtos, quando for o caso;

V - efetuar a oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente;

VI - prover informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação;

VII - garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada;

VIII - dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles; e

IX - observar, em relação aos seus clientes, as exigências da legislação que trata da proteção de dados pessoais, inclusive no tocante às regras de boas práticas e de governança.

§ 2º O ente supervisionado e o intermediário devem assegurar capacitação periódica de empregados e funcionários terceirizados que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com os clientes.

§ 3º O ente supervisionado e o intermediário permanecem responsáveis pelo cumprimento do disposto neste artigo mesmo que haja terceirização de alguma atividade do ciclo de vida do produto.

§ 4º A política de remuneração dos executivos, conselheiros e demais funcionários do ente supervisionado, do intermediário, assim como a de eventual provedor de serviços terceirizados, não deve conflitar com o tratamento adequado do cliente.

CAPÍTULO III
DOS INTERMEDIÁRIOS

Art. 4º A relação entre o ente supervisionado e o intermediário não deve prejudicar o tratamento adequado do cliente, devendo ficar claro para os clientes qualquer conflito de interesses decorrente desta relação.

§ 1º Antes da aquisição de produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, o intermediário deve disponibilizar formalmente ao cliente, no mínimo, informações sobre:

I - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha em um ente supervisionado;

II - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no seu capital detida por um ente supervisionado ou pelo controlador de um ente supervisionado;

III - a existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário de produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta com exclusividade para um ou mais entes supervisionados, informando os respectivos nomes ou os nomes dos entes supervisionados para os quais atua como intermediário, caso não haja contrato de exclusividade; e

IV - o montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

§ 2ºAs informações de que tratam os incisos I e II do § 1º deste artigo devem ser disponibilizadas ao cliente por meio dos materiais de comercialização e de divulgação, canais de atendimento oficiais ou pelo respectivo sítio eletrônico, quando houver, devendo ser dada publicidade sobre a forma de acesso às informações.

§ 3º A informação de que trata o inciso III do § 1º deste artigo deve estar disponível no sítio eletrônico, quando houver, e constar da comunicação direcionada ao cliente.

Art. 5º Quando um produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta for acessório a outro bem, artigo ou serviço, de qualquer espécie, o intermediário, ou, em caso de venda direta, o ente supervisionado, devem informar sobre a não obrigatoriedade de contratação do produto acessório, além de garantir que o cliente possa adquirir estes bens,

artigos ou serviços independentemente da contratação do produto acessório, ressalvado o disposto em legislação e regulamentação específica.

CAPÍTULO IV
DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

Seção I
Da Elaboração e Implementação da Política Institucional de Conduta

Art. 6º Os entes supervisionados devem elaborar, implementar e gerenciar política institucional de conduta que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com o disposto no art. 3º desta Resolução.

§ 1º A política de que trata o caput deve, no mínimo:

I - ser aprovada pelo conselho de administração ou, na sua ausência, pela diretoria do ente supervisionado;

II - ser objeto de avaliação periódica;

III - definir papéis e responsabilidades no âmbito do ente supervisionado;

IV - ser compatível com a natureza do ente supervisionado, com as linhas de negócios em que atue, com o perfil de clientes, bem como com as demais políticas instituídas;

V - prever programa de capacitação periódica de empregados e funcionários terceirizados que desempenhem atividades afetas ao relacionamento dos entes supervisionados com seus

clientes;

VI - prever a disseminação interna de suas disposições; e

VII - ser formalizada em documento específico.

§ 2º A política institucional de conduta poderá prever detalhes por linha de negócio em que atue o ente supervisionado em função das características específicas e peculiaridades inerentes e distintas das operações que refletem no ciclo de vida do produto.

§ 3º A política institucional de conduta, ao analisar o perfil do cliente, deverá considerar os seguintes aspectos:

I - adequação dos produtos, serviços ou operações aos objetivos e às necessidades do cliente;

II - compatibilidade dos produtos, serviços ou operações à situação financeira do cliente; e

III - nível de conhecimento do cliente quanto aos riscos relacionados a cada produto, serviço ou operação, incluindo seu nível de tolerância ao risco e sua capacidade para suportar perdas.

§ 4º Em caso de prestação de serviços por terceiros contratados pelos entes supervisionados, a política institucional de conduta deve levar em consideração, no mínimo:

I - o processo de escolha dos provedores de serviços terceirizados;

II - a forma de remuneração do provedor do serviço; e

III - o controle do ente supervisionado sobre o serviço provido.

§ 5º O documento de que trata o inciso VII do §1º deste artigo deve ser mantido à disposição da Susep.

§ 6º A política de que trata este artigo pode ser unificada por conglomerado, desde que autorizado por decisão do conselho de administração ou diretoria da empresa, observadas as especificidades das respectivas linhas de negócios em que atuem os entes supervisionados que compõem o conglomerado.

Seção II
Do Gerenciamento da Política Institucional de Conduta

Art. 7º Os entes supervisionados devem assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento e ao tratamento dos clientes, bem como sua adequação à política institucional de conduta de que trata o art. 6º desta Resolução, inclusive quanto aos seguintes aspectos, dentre outros:

I - concepção de produtos e de serviços, incluindo o desenho, o desenvolvimento e o mercado-alvo;

II - oferta, recomendação ou orientação, contratação e distribuição de produtos ou serviços;

III - divulgação, promoção e publicidade de produtos e de serviços;

IV - execução de portabilidade e concessão de resgate, quando for o caso;

V - coleta, tratamento, manutenção de informações dos clientes em bases de dados e proteção dos dados pessoais, nos termos da legislação vigente;

VI - gestão do atendimento prestado a clientes, inclusive o registro, o tratamento de demandas e reclamações, e a mediação de conflitos pela ouvidoria;

VII - extinção, eventual alteração ou renovação contratual;

VIII - processo de regulação do sinistro; e

IX - eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de executivos, conselheiros e demais funcionários e de terceiros que atuem em seu nome, incluindo a política de remuneração.

Art. 8º Em relação à política institucional de conduta, os entes supervisionados devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar, no mínimo:

I - a implementação das suas disposições;

II - o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;

III - a avaliação da sua efetividade; e

IV - a identificação e a correção de eventuais deficiências.

Parágrafo único. Os mecanismos de que trata o caput podem ser distintos por linha de negócio em que atue o ente supervisionado e devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna ou área responsável pelos controles internos.

CAPÍTULO V
DO CLIENTE OCULTO

Art. 9º O cliente oculto poderá pesquisar, simular e testar, de forma presencial ou remota, o processo de contratação, a distribuição, a intermediação, a promoção, a divulgação e a prestação de informações de produtos, de serviços ou de operações relativos a seguro, capitalização ou previdência complementar aberta, com vistas a verificar a adequação das práticas de conduta de intermediários e entes supervisionados à regulação vigente.

Parágrafo único. O ente supervisionado ou o intermediário não precisam ser avisados sobre a atividade de supervisão do cliente oculto.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. O não cumprimento do disposto nesta Resolução sujeita os entes supervisionados às sanções e penalidades cabíveis, conforme regulação vigente, inclusive a suspensão da comercialização dos produtos e a inclusão no cadastro de pendências da Susep.

§ 1º A Susep poderá solicitar ao ente supervisionado, previamente à adoção de alguma medida prevista neste artigo, a apresentação de plano de ação com prazo para correção das inadequações observadas.

§ 2º O ente supervisionado será responsável pela atuação do intermediário de seus produtos, no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 11. Qualquer ato, omissivo ou comissivo, que contrarie lei, norma infra legal ou a política institucional de conduta, que seja considerado ato nocivo, pode sujeitar o ente supervisionado à cessação compulsória das operações, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo único. Considera-se ato nocivo, para fins do disposto nesta Resolução:

I - comercialização de produto suspenso;

II - graves práticas de comercialização sem observância aos ditames normativos; ou

III - reiteradas práticas de comercialização sem observância aos ditames normativos.

Art. 12. Os entes supervisionados devem indicar diretor responsável pela sua política institucional de conduta.

Parágrafo único. Ao diretor de que trata o caput caberá zelar pela observância do cumprimento da política institucional de conduta prevista no art. 6º desta Resolução.

Art. 13. Para fins do disposto nesta Resolução, o estipulante, definido nos termos da legislação vigente, equipara-se ao intermediário.

Art. 14. A Resolução CNSP nº 243, de 06 de dezembro de 2011, passa a vigorar com a seguinte alteração:

"Art. 77-D. Descumprir ou não observar norma ou regulação de práticas de conduta, no que se refere ao relacionamento com o cliente, ou à política institucional de conduta.

Sanção: multa de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)." (NR)

Art. 15. Fica a Susep autorizada a editar regulamentação e a adotar as medidas julgadas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 16. Ficam revogadas:

I - a Resolução CNSP n° 115, de 06 de outubro de 2004;

II - a Resolução CNSP n° 149, de 18 de julho de 2006; e

III - a Resolução CNSP n° 179, de 17 de dezembro de 2007.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor em 1º de julho de 2020.

SOLANGE PAIVA VIEIRA

(DOU de 10.03.2020 - págs. 20 e 21 – Seção 1)