



**MINISTÉRIO DA FAZENDA
CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS**

MINUTA DE RESOLUÇÃO

Dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e distribuidores, 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.

A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere 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 realizada em, tendo em vista o disposto no artigo 2º, do Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, no inciso IV e VI do artigo 2º, no artigo 3º da Lei Complementar no 109, de 29 de maio de 2001 e considerando o que consta do Processo Susep nº 15414.618091/2019-68,

R E S O L V E :

**CAPÍTULO I
DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES**

Art.1º Esta Resolução dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar, corretores de seguros, de capitalização e previdência complementar aberta, representantes de seguros, estipulantes, correspondentes de microsseguros e outros distribuidores, no que se refere ao relacionamento com o cliente, ao longo do ciclo de vida dos produtos por eles comercializados ou distribuídos.

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

I - ciclo de vida do produto: denota todas as fases do produto, de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, abrangendo desde a sua concepção, desenho e desenvolvimento até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, incluindo eventual renovação e tratamento de reclamações;

II - cliente: o interessado em adquirir um seguro, um título de capitalização ou um plano de previdência complementar aberta, o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido, o titular de título de capitalização ou o participante de plano de previdência;

III - cliente oculto: servidor da Susep designado, que assume a figura do interessado em adquirir um seguro, um título de capitalização ou um plano de previdência, ou como proponente, com objetivo de verificar a adequação e a conformidade das práticas de conduta do ente supervisionado ou do distribuidor à regulação vigente;

IV - ente supervisionado: a sociedade seguradora, a sociedade de

capitalização ou a entidade aberta de previdência complementar;

V - distribuidor: o responsável pela intermediação ou distribuição do produto, tais como o corretor de seguros, de capitalização e previdência complementar aberta, o representante de seguros, o estipulante, o correspondente de microsseguros e outros previstos em normas específicas;

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

VII - tratamento justo do cliente: condições estabelecidas para o adequado tratamento do cliente, que devem observar, no mínimo, aos seguintes aspectos:

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

b) o provimento de informação clara, antes, durante e depois da venda;

c) a minimização do risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados ao cliente, incluindo portabilidades;

d) o aconselhamento e orientações de qualidade dadas ao cliente, mitigando assimetria de informação;

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

f) a proteção da privacidade de seus dados pessoais.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS

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

§1º A observância do disposto no caput requer, entre outras, as seguintes providências:

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

II - tratar os clientes de forma justa;

III - assegurar a conformidade legal e infra legal dos produtos comercializados ou distribuídos;

IV - levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes no desenvolvimento e na distribuição dos produtos, assim como nas portabilidades entre produtos;

V - efetuar a oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, adequada e minimizando 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 - fazer garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada;

VIII - dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações efetuadas pelos clientes; e

IX - observar as exigências da Proteção de Dados do cliente, inclusive em relação a regras de boas práticas e de governança.

§2º O ente supervisionado e o distribuidor permanecem responsáveis pelo cumprimento do disposto neste artigo mesmo que haja terceirização de alguma atividade do ciclo de vida do produto.

§3º A política de remuneração dos executivos, conselheiros e demais funcionários do ente supervisionado, do distribuidor, assim como a de eventual provedor de serviços terceirizados, não deve conflitar com o tratamento justo do

cliente.

CAPÍTULO III DOS DISTRIBUIDORES

Art.4ºA relação entre o ente supervisionado e o distribuidor, quando houver, não deve prejudicar o tratamento justo do cliente, devendo ficar claro para os clientes qualquer conflito de interesse decorrente desta relação.

§1º Antes do contrato de seguro ou plano de previdência complementar aberta ou título de capitalização ser celebrado, o distribuidor deve disponibilizar ao cliente, entre outros:

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 - em relação ao contrato proposto ou sobre o qual tenha prestado algum aconselhamento ou orientação:

a) a existência de alguma obrigação contratual para atuar como distribuidor de seguros, previdência complementar aberta ou capitalização com exclusividade para um ou mais entes supervisionados, informando os nomes desses entes supervisionados; ou

b) caso não se aplique a alínea anterior, os nomes dos entes supervisionados para os quais atua como distribuidor.

IV - o montante de sua remuneração objeto do contrato, detalhando os valores referentes a taxas, comissões, ou qualquer outro tipo de remuneração associada à intermediação ou distribuição.

§2º A Susep disciplinará a forma de disponibilização das informações mencionadas no parágrafo 1º deste artigo, levando em consideração o modo de contratação, a natureza e o perfil do cliente e as linhas de negócio, entre outras características cabíveis para a operacionalização do disposto neste artigo.

Art.5ºQuando um produto de seguro, de previdência complementar aberta ou de capitalização for acessório a outro produto ou serviço, de qualquer espécie, o distribuidor deve oferecer ao cliente a possibilidade de compra destes produtos ou serviços separadamente.

CAPÍTULO IV DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA Seção I

Da Elaboração e Implementação da Política Institucional de Conduta

Art.6ºOs 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, entre outros:

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 treinamento periódico de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com 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 O escopo da política institucional de conduta deve ser adequado e apropriado ao perfil do cliente.

§4º 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 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.

§5º Em caso de contratação de serviços terceirizados pelos entes supervisionados, a política institucional de conduta deve levar em consideração pelo menos:

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.

§6º O documento de que trata o inciso VII do §1º deste artigo deve ser mantido à disposição da Susep.

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 o 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;

V - coleta, tratamento, manutenção de informações dos clientes em bases de dados e a proteção dos dados pessoais;

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

VII - extinção da relação 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 pelo menos:

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, consistentes com os controles internos do ente supervisionado.

CAPÍTULO V

DO CLIENTE OCULTO

Art.9º O cliente oculto poderá pesquisar, simular e testar o processo de contratação, a distribuição, a promoção, a divulgação e a prestação de informações, via distribuidores ou não, de seguro, título de capitalização ou plano de previdência complementar aberta, com vistas a verificar a adequação das práticas de conduta, no que se refere ao relacionamento com o cliente, de eventual distribuidor ou do ente supervisionado à regulação vigente.

§1º O ente supervisionado ou o distribuidor não precisam ser avisados sobre a atividade de supervisão do cliente oculto.

§2º A Susep poderá editar regulamento para disciplinar o disposto no artigo, especialmente sobre os ramos de seguros ou os produtos sujeitos ao cliente oculto, além de sua operacionalização.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.100 não cumprimento do disposto nesta Resolução, inclusive as inconformidades na política de conduta e em sua aplicação, sujeita os entes supervisionados à suspensão da comercialização dos produtos por parte da Susep ou inclusão no cadastro de pendências da Susep, sem prejuízo das sanções e penalidades cabíveis, conforme regulação vigente.

§1º Os distribuidores estão sujeitos às sanções e penalidades cabíveis conforme regulação vigente, incluindo a suspensão e o cancelamento de registro junto à Susep, pelo não cumprimento do disposto no caput.

§2º A Susep poderá solicitar à entidade supervisionada ou ao distribuidor, previamente à adoção de alguma medida prevista neste artigo, a apresentação de plano de ação para correção das inadequações observadas.

Art.11 Qualquer ato, omissivo ou comissivo, que contrarie lei, norma infra legal ou a política institucional de conduta, no que se refere ao relacionamento com o cliente, e 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:

I - comercialização de plano, de seguro ou de previdência complementar aberta ou de capitalização, 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.

Art.13 Fica acrescentado o artigo 77-D à Resolução CNSP Nº 243, de 2011:

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

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

Art.14 Fica a Susep autorizada a editar regulamentação e a adotar as medidas julgadas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art.15 Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA LINS E MELLO PEREIRA (MATRÍCULA 1959288)**, Analista Técnico da SUSEP, em 26/07/2019, às 09:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0517601** e o código CRC **D7263518**.

Referência: Processo nº 15414.618091/2019-68

SEI nº 0517601