

Medida cautelar foi aprovada por unanimidade pelo Conselho Diretor após fiscalização identificar irregularidades e riscos relacionados à operação de seguro viagem da companhia

O Conselho Diretor da Superintendência de Seguros Privados (Susep) decidiu, nesta quarta-feira (26), por unanimidade, pela suspensão da operação da Generali Brasil Seguros S/A no ramo de seguro viagem, em caráter cautelar.

A medida foi adotada em razão de irregularidades e deficiências identificadas em ação de fiscalização realizada pela Autarquia, relacionadas, entre outros aspectos, ao modelo de atuação da seguradora e de seus representantes na comercialização, regulação e liquidação de sinistros. A fiscalização identificou, em especial, mecanismos de remuneração vinculados ao resultado da operação que, segundo a análise técnica, poderiam gerar conflito de interesses e comprometer o adequado tratamento dos segurados.

Entre os principais pontos identificados está a atuação da Hero MGA Serviços Ltda., representante da seguradora, em modelo que vinculava sua remuneração ao resultado da operação e incluía indicadores relacionados aos sinistros pagos e pendentes. Na avaliação da fiscalização, essa estrutura poderia criar incentivo econômico para a redução ou negativa de indenizações. A Susep já havia identificado irregularidades em estrutura semelhante envolvendo a Hero MGA e outra seguradora, tendo adotado medida cautelar em 2024. Segundo o voto, mesmo após esse precedente, a mesma empresa passou a atuar na operação da Generali em estrutura semelhante, com mecanismos que aprofundaram o vínculo entre sua remuneração e o resultado dos sinistros.

Também foram identificadas falhas nos registros e nas informações encaminhadas à Susep, além de ocorrências relacionadas à regulação de sinistros e ao pagamento de prestadores de serviços médico-hospitalares. A fiscalização apontou, ainda, situações envolvendo a transferência a representantes de atribuições relacionadas à operação dos seguros, inclusive na regulação, decisão sobre cobertura e liquidação de sinistros.

A medida considera a existência de elementos documentais obtidos durante a fiscalização e os danos já identificados em casos examinados. Entre os aspectos considerados estão situações de demora na regulação, indícios de recusa indevida de cobertura e cobranças dirigidas diretamente a segurados por prestadores de serviços no exterior.

A suspensão alcança a operação da Generali no ramo de seguro viagem, ficando preservadas as demais atividades regularmente desenvolvidas pela companhia. A medida tem natureza cautelar e poderá ser revista caso sejam afastadas ou devidamente saneadas as circunstâncias que fundamentaram sua adoção.

Os processos administrativos correspondentes seguirão sua tramitação, assegurados à empresa o contraditório e a ampla defesa.

Fonte: [SUSEP](#), em 26.08.2026.