

Por Bárbara Bassani e Marcio Baptista, sócios de TozziniFreire

Em 10/03/2020, foi publicada a Resolução CNSP nº 382, que dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários, no que se refere ao relacionamento com o cliente, definido como: *“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”*.

Intermediário de seguros, por sua vez, está definido como aquele responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, de capitalização e/ou de previdência complementar aberta. Sendo assim, além dos corretores de seguros, os varejistas que atuam como representantes de seguros e as pessoas jurídicas que atuam como estipulantes de seguros estão sujeitos à referida norma.

A nova norma entrará em vigor a partir de 1º de julho de 2020. Confira, abaixo, algumas das principais novidades introduzidas, que, certamente, terão impacto nos contratos de representação de seguros, estipulação e corretagem, bem como na oferta de seguros de forma geral.

Abertura de valores recebidos pela intermediação de seguros

Antes da aquisição de produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, o intermediário deverá disponibilizar formalmente ao cliente o montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

Além dos valores de sua remuneração, a norma prevê a disponibilização de informações ao cliente 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; e (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.

A abertura de valores recebidos pela intermediação tem sido vista como positiva pelo setor de seguros, embora haja certa dificuldade de ser materializada, especialmente nos casos envolvendo uma remuneração baseada em volume e produtividade.

Além disso, a norma poderá vir a ser questionada judicialmente, a depender dos desdobramentos da Medida Provisória (MP) nº 905/2019, cujo prazo para aprovação pelo Congresso Nacional é até 20/04/2020, tendo em vista que se a desregulamentação dos corretores de seguros for levada a efeito, nem o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), tampouco a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), poderiam estabelecer regras voltadas aos corretores.

Princípios

Os entes supervisionados e os intermediários devem conduzir suas atividades 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.

Para tanto, a SUSEP estabelece que tanto os supervisionados como os intermediários deverão,

Legismap Roncarati

Nova regra sobre boas práticas de conduta na oferta de seguros determina abertura de valores recebidos pela intermediação e observância expressa à legislação de proteção de dados

entre outras medidas, dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles.

Ainda, a norma estabelece que 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.

Proteção de dados

A norma é a primeira no âmbito regulatório a mencionar, expressamente, que tanto os entes supervisionados como os intermediários deverão 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, reforçando o entendimento de que a SUSEP atuará em paralelo à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) no que se refere ao tema.

Penalidades

O descumprimento ou inobservância da regulação de práticas de conduta, no que se refere ao relacionamento com o cliente, ou à política institucional de conduta, sujeitará o infrator à sanção de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por infração.

Por último, a norma estabelece que os entes supervisionados (seguradora, sociedade de capitalização e a entidade aberta de previdência complementar) serão responsáveis pela atuação do intermediário de seus produtos.

Fonte: TozziniFreire, em 11.03.2020