

Medida garante mais transparência e consolida responsabilidade das seguradoras na relação com o cliente em todas as etapas de negociação e ciclo de vida do produto

A Superintendência de Seguros Privados (Susep) acaba de editar norma sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas empresas do setor e seus intermediários, no relacionamento com os clientes. O objetivo da resolução, aprovada pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), e que entra em vigor em julho, é a preservação de uma relação equilibrada e tratamento adequado entre os entes supervisionados e seus clientes, alinhando o mercado de seguros brasileiro às melhores práticas adotadas internacionalmente.

Entre as principais novidades estão a transparência obrigatória da comissão de corretagem que, até então, era desconhecida pelos consumidores, o estabelecimento de uma política institucional de conduta dos entes supervisionados e a inserção do conceito de suitability no mercado, ou seja, o produto deve ser adequado às necessidades do cliente.

“Uma relação equilibrada entre o provedor do seguro e o consumidor é fundamental para a construção de um mercado de seguros forte, saudável e competitivo, que atenda de fato ao interesse da sociedade”, explica o diretor técnico da autarquia Rafael Scherre. Segundo Scherre, além de considerar a adequação de produtos, serviços e operações às necessidades e perfil do cliente, as empresas devem observar que a promoção destes produtos e serviços deve ser feita de forma clara, adequada e sem mal-entendidos, com informações contratuais providas de forma transparente, tempestiva e apropriada.

O normativo também prevê capacitação periódica de empregados, funcionários terceirizados e intermediários dos entes supervisionados que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com o cliente.

Intermediários e supervisão

Um dos pontos destacados pela Susep na proposição da medida é a responsabilidade das empresas na atuação do intermediário, quando este está presente na comercialização dos produtos. Assim, a supervisão é feita diretamente sobre as seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar, seja a venda feita de forma direta ou com intermediação.

A norma impõe a transparência de informações sobre o montante da remuneração pela intermediação do contrato, bem como eventual relação entre o intermediário e os entes supervisionados, como contratos de exclusividade e participação societária. Com mais informação, o consumidor passa a ter mais poder de negociação, condições de avaliação e comparação sobre os serviços prestados e os preços dos diversos serviços.

Com a norma, a Susep poderá também fazer uso de ferramentas como o cliente oculto, para simular a aquisição de produtos no processo de monitoramento e fiscalização. A não adequação às normas sujeita as supervisionadas à suspensão da comercialização de produtos e outras medidas cabíveis.

A evolução promovida com a norma é parte de um conjunto de ações para eficiência regulatória e modernização do mercado que vem sendo implementadas pela Susep para promover o fortalecimento do setor.

[Acesse a norma.](#)

Fonte: SUSEP, em 11.03.2020