

Em 10 de março de 2020, foi publicada a Resolução CNSP nº 382, que dispõe sobre os princípios que deverão ser adotados pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários de produtos de seguro, no relacionamento com seus clientes, durante o ciclo de vida dos produtos por eles comercializados.

A Resolução define como intermediários todos aqueles responsáveis pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, de capitalização e/ou de previdência complementar aberta, incluindo o corretor, o representante de seguros, o correspondente de microsseguros e o distribuidor de títulos de capitalização.

Por sua vez, o ciclo de vida do produto inclui todas as fases do produto comercializado, desde sua concepção, abrangendo a comercialização até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente.

A Resolução estabelece uma série de princípios que deverão orientar as atividades dos entes supervisionados e intermediários a fim de promover o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados. Entre tais princípios, estão a ética, boa-fé objetiva, livre concorrência, diligência etc.

Além disso, a Resolução estipula, dentre outras, a adoção das seguintes providências específicas, com destaque para a referência à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

- assegurar a conformidade legal e infra legal dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos;
- prover informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação;
- garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada;
- dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes; e
- 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.

Um dos pontos de maior relevância da nova Resolução é a determinação de que, **antes da aquisição** do produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, o intermediário deve disponibilizar informação sobre:

- i. qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha em uma seguradora ou entidade de previdência;
- ii. qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no seu capital detida por uma seguradora ou entidade de previdência ou pela sua controladora;
- iii. a existência de obrigação de exclusividade na sua atuação como intermediário; 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.

Ademais, os entes supervisionados ficam obrigados a implementar **política institucional** de conduta que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com os princípios acima elencados.

Deverá também ser indicado diretor responsável por esta política.

Ainda, a Resolução cria a figura do “cliente oculto”, servidor da SUSEP designado para assumir a figura do cliente interessado em adquirir produto de seguro com o objetivo de checar a adequação e a conformidade das práticas de conduta da seguradora ou intermediário, de forma presencial ou remota e sem necessidade de prévio aviso ao ente fiscalizado.

Por fim, 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. Há também a inclusão de infração específica na Resolução CNSP nº 243/2011 referente à conduta de “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”, com previsão de multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 500.000,00.

A Resolução entrará em vigor em 1º de julho de 2020.

**Fonte:** Demarest, em 17.03.2020