

A SUSEP colocou em consulta pública o Edital nº 007/2020, apresentando minuta de circular que disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores e às denúncias de descumprimento de normas regulatórias do setor.

Quanto às reclamações de consumidores, a norma estabelece a necessidade de que as seguradoras se cadastrem na plataforma Consumidor.gov.br até dia 30/09/2020, devendo comprovar o cumprimento desta obrigação à SUSEP até 15/10/2020. A norma tem como objetivo passar a utilizar esta ferramenta da Administração Pública como meio de recebimento de reclamações de consumidores de seguros até 01/01/2021, substituindo o formulário anteriormente utilizado pela SUSEP.

Se publicada, a nova Circular revogará a Circular SUSEP nº 292/2005 promovendo diversas alterações, em destaque abaixo:

- Distinção clara entre os conceitos de reclamação e denúncia, simplificando a forma como são apuradas e distribuídas pela SUSEP, tornando todo o processo mais homogêneo, além de enaltecer a função mediadora exercida pela SUSEP, sendo um vínculo entre o reclamante e o reclamado;
- Indicação do procedimento a ser adotado pela SUSEP quando do recebimento de uma nova reclamação, mediante acionamento da ouvidoria da empresa reclamada, com prazo de 15 dias para resposta ao consumidor. No caso de insatisfação com a resposta fornecida, a SUSEP orientará o consumidor a recorrer aos órgãos de defesa do consumidor ou a acionar o Poder Judiciário, encerrando o seu atendimento, sem instauração de processo administrativo (anteriormente denominado PAC);
- Utilização das informações obtidas por meio do registro das reclamações para elaborar índices para definir as ações de supervisão;
- Criação da obrigação de cadastramento das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar na plataforma Consumidor.gov.br até 30/09/2020 e comprovação à SUSEP até 15/10/2020.

A integral da Minuta de Circular pode ser acessada neste [link](#). Os interessados poderão encaminhar seus comentários e sugestões até o dia 27/05/2020, por meio de mensagem eletrônica dirigida ao endereço coate.rj@susep.gov.br devendo ser utilizado o quadro padronizado específico, disponível na página da SUSEP.

Fonte: Demarest, em 13.05.2020