

# Meios Remotos nas operações de seguro e previdência complementar aberta

**Resolução CNSP n.º 294 de 06/09/2013**

## Objetivos da Norma – Resolução CNSP n.º 294/2013

---

- Ampliar os canais de distribuição para a oferta de seguros
- Resguardar o direito do consumidor, regulando uma prática já existente
- Prover novos mecanismos para a regulação de sinistro

## Meios Remotos - Conceito

---

**“ Meios Remotos:** *são aqueles que permitam a troca de e/ou o acesso a informações e/ou todo tipo de transferência de dados por meio de redes de comunicação envolvendo o uso de tecnologias tais como rede mundial de computadores, telefonia, televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação por satélite, entre outras.”.*

## Meios Remotos – Parâmetros de segurança

---

- A **comprovação da autoria e integridade** de documentos contratuais encaminhados pela sociedade
- A identificação do contratante, assegurando a **autenticidade, a confidencialidade e a integridade de seus dados**
- A **segurança na troca de dados e informações** com o contratante e, quando couber, com o corretor, no envio de senhas e procedimentos envolvendo solicitações de cancelamentos e alterações das condições contratuais
- A **confirmação do recebimento de documentos e mensagens** enviadas pela sociedade ao contratante ou, quando couber, ao corretor
- O **fornecimento de protocolo** ao contratante, em qualquer operação de envio, troca de informações e/ou transferência de dados e documentos

## Meios Remotos - Contratação

---

Formalização da proposta de contratação:

- **Por meio de *login e senha***
- **Certificado digital précadastrado pelo proponente em ambiente seguro**
- **Tecnologia de identificação biométrica**
  - ❖ Na venda indireta é necessário fornecer *login e senha* individualizados para corretor e proponente.

## Meios Remotos – Consumidor

---

- **Meios remotos na emissão de bilhetes, apólices e de certificados individuais** - garantir ao segurado a possibilidade de impressão e, a qualquer tempo, o fornecimento de sua versão física mediante solicitação.
- A sociedade deve fornecer ao segurado, com a utilização de meios remotos, os **protocolos obrigatórios** previstas na legislação e regulamentação em vigor.
  - ✓ Ex. protocolo que atesta o recebimento do aviso de sinistro, de envio de documentos de contratação, de envio de informações ...
- A sociedade deverá **garantir à Susep o acesso aos documentos por meio de login e senha.**

## Meios Remotos – Mensagens Informativas para o Segurado

---

Contratação sem emissão de documentos contratuais físicos - **envio obrigatório das seguintes informações :**

- confirmação da contratação do plano e número de processo Susep
- coberturas contratadas e valores de capital segurado
- datas de início e fim de vigência
- alerta da data de vencimento de cada parcela do prêmio (2 dias úteis antes)
- confirmação de quitação de cada parcela do prêmio ou alerta de não quitação (em até 5 dias úteis após vencimento)
- alerta sobre o fim da vigência
- informação sobre o portal da Susep (conferência das condições contratuais)
- nº telefone gratuito da central de atendimento da sociedade
- nº telefone gratuito da Ouvidoria
- nº do telefone do Setor de Atendimento ao Público da Susep

## Meios Remotos - Arrependimento

---

- O contratante poderá desistir do contrato no **prazo de 7 (sete) dias** corridos a contar da data da formalização da proposta
- Ao exercer o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, **serão devolvidos de imediato**, respeitado o meio de pagamento utilizado pelo cliente, sem prejuízo de outros meios disponibilizados pela seguradora e expressamente aceitos pelo segurado



## Meios Remotos - Resultados Positivos

---

- Acompanhamento do crescimento do comércio eletrônico no Brasil
- Incentivo para eficiência do processo como um todo – empresas adotando sistemas de regulação de sinistro
- Maior transparência na operação

## Meios Remotos

---

Obrigada.

Maria Augusta de Queiros Alves  
Regina Lidia Giordano Simões  
[cgpro.rj@susep.gov.br](mailto:cgpro.rj@susep.gov.br)