

**Seminário Comercialização de Seguros e Previdência Complementar por Meios não Presenciais**

Como havíamos falado no evento que realizamos no mês de abril/14 em parceria com a Funenseg, recebemos dos participantes e do mercado paulista em geral, algumas perguntas que não puderam ser respondidas durante nosso seminário.

Reencaminhamos os questionamentos à **SUSEP**, através do **COEST/CGPRO**, que gentilmente **nos** esclareceu sobre dúvidas na interpretação do normativo, para melhor entendimento de suas ramificações e potencialidades.

Desta forma, complementamos as informações obtidas durante o seminário e as disponibilizamos de forma mais perene, em nosso site.

Atenciosamente,

**Dilmo Bantim Moreira**  
Presidente  
Clube Vida em Grupo - São Paulo

**Respostas da SUSEP**

**Resolução CNSP n.º 294/2013**

Preliminarmente, gostaríamos de salientar que, de acordo com a E-bit, empresa especializada em informações do comércio eletrônico, atualmente, o Brasil possui mais de 51,3 milhões de consumidores que já utilizaram a internet para adquirir algum produto ou serviço.

No que concerne ao Sistema Financeiro Nacional, ressaltamos que, desde o século passado, as instituições bancárias no Brasil vêm usando a rede mundial de computadores para oferecer seus serviços, disponibilizando aos clientes canais para conferência de saldos, extratos, transferências, pagamentos, aplicações e resgates, e operações financeiras complexas e arriscadas, como a contratação de cartões de crédito, empréstimos e financiamentos.

Da mesma forma, as Corretoras de Valores Mobiliários efetuam operações de compra e venda de ações por meio de *login* e senha e a própria Secretaria da Receita Federal permite o envio da Declaração do Imposto de Renda sem a exigência de certificado digital.

A SUSEP, visando acompanhar de algum modo a evolução digital do comércio virtual, verificou a necessidade de canalizar esforços para efetuar a regulamentação da utilização de meios remotos nas operações efetuadas no âmbito do mercado de seguros e de previdência complementar aberta.

Nesse sentido, a Resolução CNSP n.º 294/2013 definiu parâmetros mínimos e linhas gerais que deverão ser observados pelas Sociedades para a utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro e de previdência complementar aberta.

Isto posto; **passamos a analisar os questionamentos apresentados pelo Clube Vida.**

No que diz respeito às **perguntas** de número “**01**”, “**02**”, “**03**” e “**08**”, abaixo transcritas, ressaltamos que tratam de questões que deverão ser definidas no âmbito de cada entidade, de acordo com sua estratégia e com seus próprios critérios de segurança adotados, os quais devem observar os parâmetros estabelecidos pela norma ao adotar seus procedimentos operacionais, não cabendo ao órgão regulador demonstrar de que modo esses procedimentos deverão ser efetuados.

**1) CVG- SP:** *Como se pode identificar as partes (Segurado, Corretor e Segurador), ou seja, provando que cada uma é de fato quem alega ser?*

**2) CVG-SP:** *Como podemos realizar a prova efetiva de que o contrato de seguro existe, tanto na utilização por meio telefônico (através de contato vocal), quanto por meio de contrato executado por meio de Internet (seja através de computadores, tablets ou smart phones)?*

**3) CVG-SP:** *Como podemos realizar a informação da efetividade da realização do contrato, de maneira a provar inequivocamente que as partes tem dele conhecimento ?(…)*

**8 CVG-SP:** *Como garantir a integridade da informação quanto à identificação das partes, sem qualquer certificado?*

**Com relação aos demais questionamentos, incluímos nossas respostas “em azul” logo após cada pergunta, na forma a seguir:**

**4) CVG-SP:** *Como se pode garantir o direito de arrependimento, de maneira que o proponente tenha como executá-lo com segurança?*

SUSEP: De acordo com o disposto no artigo 10, diante da comprovação da efetivação do contrato de seguro pelo contratante, a Seguradora é obrigada a devolver os valores contratados, se o segurado exercer o direito de arrependimento até o período de sete dias a contar da formalização da proposta. Nesse caso, a sociedade que utilizar meios remotos, sem prejuízo de outros meios, deverá disponibilizar, no mínimo, os mesmos meios remotos usados na contratação de forma a possibilitar ao contratante efetuar a comunicação formal, com o fornecimento de protocolo.

Como exemplo, um segurado que tenha contratado seu seguro por meio de um sítio eletrônico poderá no mesmo sítio exercer o direito de arrependimento, desistindo da contratação, recebendo, na ocasião, o número de protocolo respectivo.

**5) CVG-SP:** *O resgate e a portabilidade não foram mencionados na norma, mas estão compreendidas nela? - Considere-se o caso de uma pessoa compartilhar a senha com a outra e realizar um resgate.*

SUSEP: O resgate e a portabilidade não estão abrangidos pela norma e devem obedecer o disposto na legislação específica. No que tange aos critérios específicos relacionados às operações de previdência privada, a norma restringe-se às contratações, nos termos dispostos no Capítulo II da Resolução.

**6) CVG-SP:** *O login e a senha são prova suficiente de “identidade” para o Segurado alterar o(s) beneficiário(s) indicados no ato da contratação ?*

SUSEP: O login e senha poderão ser utilizados desde que sejam garantidos os parâmetros estabelecidos no artigo 3º da Resolução CNSP 294/2013.

**7) CVG-SP:** *Em um processo de contratação por meios remotos/não presenciais, para garantir a integridade de identificação das partes, a Seguradora poderá condicionar a venda à utilização de E-CPF ?*

SUSEP: Entendemos que poderia ser utilizado um certificado de pessoa física (E-CPF). Conforme estabelece o art. 5º da Resolução CNSP 294/2013, a proposta de contratação do seguro poderá ser formalizada por meio de login e senha ou certificado digital, necessariamente pré-cadastrados pelo proponente em ambiente seguro, sempre observando o disposto no art. 3º da Resolução CNSP 294/2013. Nesse contexto, há, ainda, a possibilidade da utilização da tecnologia de identificação biométrica do usuário.

**9) CVG-SP:** *Em algum momento, a Seguradora terá a oportunidade de contatar o Segurado de forma diversa do meio usado para contratação por este?*

SUSEP: A norma não veda essa possibilidade.

**10) CVG-SP:** *Se o Segurado utilizar toda a plataforma do Corretor para a aquisição de seguro, e a Seguradora receber somente a informação para emissão da apólice, de quem será a responsabilidade pelo envio das informações pelo meio remoto/não presencial ao Segurado, bem como pela guarda das referidas informações?*

**11) CVG-SP:** *Caso a Corretora utilize sua plataforma para venda do seguro e a Seguradora somente receba a informação para emissão da apólice, no caso de solicitação da gravação e/ou do arquivo eletrônico pela Susep, tendo sido esta não atendida em seu pedido, no caso de eventual penalidade, Corretora e Seguradora responderiam solidariamente por isto ?*

SUSEP: Nas situações abordadas nas questões **10)** e **11)**, acima, verifica-se a venda indireta do seguro por meio de uma Corretora, conforme previsto pela Lei 4594/64.

Por sua vez, o art. 7º da Resolução CNSP 294/2013 dispõe que a Seguradora que utilizar meios remotos na contratação deverá fornecer ao proponente/contratante os protocolos obrigatórios, com indicação de data e hora, e as demais informações previstas na legislação e regulamentação em vigor.

De acordo com o mesmo artigo, a forma de fornecimento dos protocolos obrigatórios e demais informações poderá ser fornecida por meio remoto ou por outras formas que entenda adequadas, desde que possa comprovar o efetivo recebimento pelo proponente/contratante.

Assim, a obrigação em primeira instância é da seguradora. Contudo, o corretor, como intermediário da transação, de forma a cumprir adequadamente seu papel, deverá também fornecer ao segurado todas as informações por ele recepcionadas relativas à operação, em consonância ao disposto no art. 723 do Código Civil.

Com relação à guarda dos documentos, conforme o artigo 16 da Resolução CNSP 294/2013, os documentos eletrônicos gerados pela Seguradora a partir da utilização de meios remotos deverão ser obrigatoriamente armazenados em qualquer meio de gravação que possibilite a confirmação do processo de validação de tais documentos.

No entanto, de acordo com o estabelecido pela Circular SUSEP 74/1999, os corretores devem também manter registro de todas as informações referentes aos contratos que realizarem.

Por fim, ressaltamos que a questão da responsabilidade solidária é definida no Código de Defesa do Consumidor.

**12) CVG-SP:** *No caso de venda por meio remoto através de site de empresa varejista, além de login e senha do Proponente, é necessário login e senha do Corretor ?*

SUSEP: Sim, desde que a contratação seja feita por intermédio de corretor. Conforme dispõe o § 2º do art. 5º da Resolução CNSP 294/2013, a contratação quando intermediada por corretor deverá implicar no fornecimento de login e senha individualizados para o corretor e para o proponente/contratante.

**13) CVG-SP:** *Caso o processo de contratação tenha sido realizado por meio remoto e após completar a operação a Seguradora tenha enviado ao Segurado um arquivo “pdf” para impressão de seu certificado e condições do seguro, pode-se considerar isto como uma emissão física de documentos e dispensar-se a remessa de comunicados/alertas de educação financeira ao Segurado ?*

SUSEP: O artigo 9º dispõe que a contratação realizada com a utilização de meios remotos, sem a emissão de documentos contratuais físicos deverá, obrigatoriamente, implicar no envio de mensagens informativas ao contratante.

No caso descrito neste questionamento, toda a operação seria realizada sem a emissão física de documentos, o que, portanto, não dispensa a obrigatoriedade do envio de mensagens.

**14) CVG-SP:** *Utilizar dados cadastrais previamente conhecidos de um Segurável, acessando-o por meio remoto – no caso, telefone – confirmando seus dados e gravando seu aceite quanto ao oferecimento do produto de seguro/previdência, pode ser considerado como o equivalente ao preenchimento de proposta de adesão?*

SUSEP: A Norma estabelece que na contratação por apólice ou por certificado individual, a proposta de contratação de seguro somente poderá ser formalizada por meio de “login” e senha ou certificado digital, necessariamente pré-cadastrados pelo proponente/representante legal em ambiente seguro.

O modelo acima descrito só poderia ser adotado na comercialização de seguro por meio de bilhete, na forma do art. 6º da Resolução CNSP 294/2013, que dispensa a assinatura de proposta.

**15) CVG-SP:** *Nos casos de oferta de seguro via telemarketing ativo como poderá ser formalizado o aceite do segurado quanto a contratação do seguro? A identificação positiva do proponente com a gravação da conversa, supre a necessidade de login e senha?*

SUSEP: Não, a norma define que a tecnologia de identificação biométrica se equivale à utilização de *login* e senha pelo usuário. No entanto, a identificação positiva difere da identificação biométrica por meio de voz que exige outra tecnologia. O modelo acima descrito só poderia ser adotado na comercialização de seguro por meio de bilhete, na forma do art. 6º da Resolução CNSP 294/2013, que dispensa a assinatura de proposta.

Atenciosamente

Superintendência de Seguros Privados – SUSEP  
Coordenação de Estudos e Estatística - COEST/CGPRO  
Av. Presidente Vargas, 730 / 10º andar  
Centro - Rio de Janeiro - RJ  
CEP 20071-001  
Tel: +55 21 3233-4028  
[www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)