

SUSEP ABRE CONSULTA PÚBLICA SOBRE RESOLUÇÃO QUE TRATA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

5 de outubro de 2026

Proposta estabelece regras para o credenciamento de entidades e pessoas para o reporte de informações sobre conflitos securitários resolvidos por meios alternativos

Foi publicado, no Diário Oficial da União, o Edital de Consulta Pública nº 10/2026, contendo minuta de Resolução SUSEP para regulamentar o parágrafo único do art. 129, da Lei nº 15.040/2024, conhecida como a Lei do Contrato de Seguro (LCS), o credenciamento de entidades e pessoas naturais responsáveis pela resolução alternativa de conflitos envolvendo contratos de seguro e o envio e a divulgação de informações sobre conflitos resolvidos por meios alternativos.

Os interessados terão até o dia 29 de outubro de 2026, para apresentar sugestões à minuta colocada em Consulta Pública, conforme orientações disponíveis na [página da SUSEP](#) na internet.

Dividida em 3 capítulos e 13 artigos, além de um Anexo, a norma ainda não tem data definida para sua entrada em vigor, que ocorrerá a partir de sua publicação.

Vale lembrar que a SUSEP já havia colocado em Consulta Pública minuta de norma acerca do tema e, em razão das sugestões substanciais de alteração naquela versão, iniciou a abertura de nova Consulta, com destaque para a adoção do sistema de credenciamento prévio para interessados em conduzir os procedimentos de resolução alternativa de conflitos no mercado supervisionado; o estabelecimento de novas obrigações e sanções para os participantes deste ecossistema, além da ampliação do conteúdo informacional a ser reportado à Autarquia.

Confira, a seguir, os principais pontos.

OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A minuta aplica-se aos conflitos decorrentes de contratos de seguro resolvidos por arbitragem, mediação, conciliação ou outros métodos alternativos previstos em lei, conduzidos por entidades ou profissionais independentes, sendo que os contratos de resseguro e retrocessão ficam expressamente excluídos das previsões contidas na minuta.

Para fins de aplicação norma, serão considerados como responsáveis pela resolução alternativa de conflitos:

- pessoas jurídicas especializadas, independentemente de sua denominação (ex.: câmaras arbitrais, centros ou institutos de mediação); e
- pessoas naturais que atuem como profissionais independentes, árbitros únicos ou integrantes de tribunal arbitral.



CREDENCIAMENTO

Quando as propostas, apólices e condições contratuais de seguro preverem, expressamente, a hipótese de resolução alternativa de conflitos, as sociedades seguradoras e as cooperativas de seguros deverão restringir a condução dos procedimentos a pessoas naturais e entidades previamente credenciadas pela SUSEP.

- O credenciamento, bem como as informações, documentos, declarações e demais requisitos necessários, serão disponibilizados no site da SUSEP.
- A pessoa natural ou o representante da entidade utilizará sua conta gov.br para preencher os dados cadastrais solicitados e assinar eletronicamente o Termo de Compromisso e as declarações exigidas.
- A entidade deverá manter, ao menos, um representante com poderes vigentes para acessar e atualizar o cadastro, sendo responsável pela veracidade, integridade e atualização das informações prestadas.
- O credenciamento somente será válido após o preenchimento integral das informações, o envio da documentação e a assinatura do Termo de Compromisso e das declarações exigidas, sem prejuízo de posterior verificação pela SUSEP.

A SUSEP publicará e manterá atualizado, em seu site, o rol das pessoas naturais e entidades credenciadas.

Essa obrigação de credenciamento causa surpresa na medida em que a LCS outorga à autoridade fiscalizadora apenas a disciplina da divulgação dos conflitos e das decisões respectivas, sem outorgar a necessidade de credenciamento de pessoas ou entidades para a condução dos procedimentos. Em outras palavras, a norma estaria indo para além da previsão legal.

Nesse sentido, cria-se um requisito adicional para a solução de conflitos securitários, que dependeria da concordância da SUSEP dos nomes e entidades responsáveis pela condução dos procedimentos.

OBRIGAÇÕES DOS CREDENCIADOS

Ao assinar o Termo de Compromisso, o credenciado assumirá, entre outras, as seguintes obrigações:

- encaminhar à SUSEP, em até 120 dias da resolução definitiva do litígio, resumo anonimizado do conflito;
- anonimizar as informações nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- manter os dados cadastrais atualizados e cooperar com as diligências promovidas pela SUSEP; e
- assegurar que os resumos reflitam as principais questões jurídicas e as razões da decisão, sem omitir elementos essenciais à compreensão da controvérsia.

INFORMAÇÕES SOBRE OS CONFLITOS

As informações deverão observar o modelo constante do Anexo e incluir:

- I. a identificação do responsável pelo procedimento;
- II. os dados do contrato de seguro e da convenção de solução de conflitos, sem identificação das partes;
- III. a síntese dos pleitos e argumentos de ambas as partes formulados no procedimento;
- IV. as principais questões jurídicas envolvidas;
- V. os fundamentos fáticos, probatórios e jurídicos da decisão;
- VI. resumo da decisão ou do acordo, com as principais obrigações, reconhecimentos ou efeitos.

A obrigação de divulgação das informações sobre os conflitos e as decisões ou acordos deverá constar da convenção de resolução alternativa de conflitos.

ENVIO E DIVULGAÇÃO

A responsabilidade pelo envio será da pessoa natural ou entidade credenciada que conduziu o procedimento.

- i. As informações deverão ser encaminhadas eletronicamente à SUSEP, pelo Módulo do Usuário Externo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), em até 120 dias após a resolução do conflito.
- ii. A SUSEP divulgará as informações em seu site no prazo de até 30 dias após o recebimento.
- iii. A sociedade seguradora ou cooperativa de seguros deverá adotar medidas para verificar o cumprimento da obrigação de envio, sendo que, no caso de cosseguro, a responsabilidade será da cosseguradora líder.

SUSPENSÃO E DESCRENCIAMENTO

A SUSEP poderá suspender temporariamente o credenciamento diante do descumprimento de requisito cadastral ou da necessidade de atualização, regularização ou complementação de informações ou documentos.

O credenciado será notificado para regularizar a situação em 15 dias, e a suspensão, se aplicada, perdurará até a regularização.

O envio de informações falsas ou inexatas poderá resultar no descredenciamento definitivo, consideradas a gravidade e a reiteração da conduta, mediante processo administrativo.

ANEXO

O Anexo contém o conteúdo padronizado para envio de informações à SUSEP. Segundo a exposição de motivos: *“Ao se estabelecer esse conteúdo mínimo, reduz-se o risco da prestação de informações genéricas ou insuficientes para compreensão da demanda. Dessa forma, a norma garante que o repositório seja transparente e cumpra a sua função de orientação jurisprudencial, sem comprometer a confidencialidade das partes.”*

APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

A Resolução será aplicável exclusivamente aos contratos de seguro celebrados após sua entrada em vigor, incluídas as respectivas renovações.

Se for aprovada, a norma entrará em vigor na data de sua publicação.



BÁRBARA BASSANI
bbassani@tozzinifreire.com.br
55 11 5086-5503

Nossa área de [Seguros e Resseguros](#) segue atenta e à disposição para quaisquer dúvidas.