

Resolução 382/2020 da Susep

Questões sub judice: demonstração de remuneração dos corretores mandado de segurança coletivo impetrado pela Fenacor contra a Susep e a sua Superintendente (nº 5039233-46.2020.4.02.5101/RJ), em sede liminar chegou a ser suspensa a eficácia do dispositivo em questão [6]. Entretanto, a decisão foi alterada em segunda instância no dia 15 de julho (Agravo de Instrumento nº 5007972-40.2020.4.02.0000/RJ) e o cliente oculto (está sendo exigido que a SUSEP regulamenta a atuação deste profissional, princípio da legalidade).

Nota de nomenclatura: nos termos da resolução 382/202 o “intermediário” é representado pelo o corretor de seguros, representante de seguros, o correspondente de microsseguros o distribuidor de título de capitalização, seja pessoa física ou jurídica, responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguro, de capitalização e/ou previdência complementar aberta. Os “supervisionados” são os demais profissionais citados que possuem relação ou estão vinculados com sociedades seguradoras, sociedade de capitalização e entidades abertas de previdência complementar.

Art. 2º VIII

Condições mínimas estabelecidas para tratamento do cliente:

- a) o desenvolvimento, a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos que atendam ao interesse, à necessidade e ao perfil do cliente;
- b) o provimento proativo e efetivo de informação clara e adequada antes, durante e depois da venda do produto;
- c) a adoção de medidas que tenham por objetivo minimizar o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados ao cliente, incluindo portabilidades, quando for o caso;
- d) o aconselhamento e orientações adequados ao cliente, mitigando assimetria de informações que possam dificultar sua decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil;
- e) o tratamento de avisos de sinistros e eventos cobertos, resgates, portabilidades, reclamações e demandas de forma adequada e tempestiva; e
- f) a proteção da privacidade de dados pessoais, na forma da legislação vigente.

Art. 3º - Princípios

Os entes supervisionados e os intermediários devem conduzir suas atividades observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, promovendo o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados.

Para tanto, a SUSEP estabelece que tanto os supervisionados como os intermediários deverão, entre outras medidas, dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles. Ainda, a norma estabelece que a política de remuneração dos executivos, conselheiros e demais funcionários do ente supervisionado, do intermediário, assim

como a de eventual provedor de serviços terceirizados, não deve conflitar com o tratamento adequado do cliente.

Artigo 3º, §1º, IV a VI

III - assegurar a conformidade legal e infra legal dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos;

IV - levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, assim como nas portabilidades entre produtos, quando for o caso;

V - efetuar a oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente;

VI - prover informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação;

Artigo 3º, §2º

Assegurar capacitação periódica de empregados e funcionários terceirizados que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com os clientes.

Artigo 3º, §4º

Qualquer conflito de interesse que houver entre o supervisionado e o intermediário não deve prejudicar o tratamento adequado do cliente, devendo ficar claro para os clientes qualquer conflito de interesses decorrente desta relação.

Artigo 4º, § 1º

Antes da aquisição de produto, disponibilizar formalmente ao cliente:

(a) “Qualquer participação, direto ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha em uma seguradora ou entidade de previdência” e “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. Na relação de parceria comercial com as seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar, deve ser informado que está sendo dado cumprimento aos dispositivos previstos no artigo 4º, §1º, incisos I a IV, da Resolução CNSP nº 382/2020.

(b) A existência de obrigação de exclusividade na sua atuação como intermediário, com os respectivos nomes ou os nomes dos entes supervisionados para os quais atua como intermediário, caso não haja contrato de exclusividade (Na XP, em Janeiro/21, temos as seguintes seguradoras como parceiras em seguros; Prudential do Brasil, MAG Seguros, Metlife Seguros, Icatu Seguros e Omint Seguros. E em previdência: Icatu Seguros, SulAmérica Seguros e XP Seguros).

(c) O montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado. (a XP disponibiliza, em seu site, todas as informações exigidas sobre o nível de remuneração total de seus produtos de seguros, e nas propostas, as informações de previdência). O referido artigo da resolução não estabelece de que forma essa informação deve ser disponibilizada ao cliente, sendo assim, poderia somente ser disponibilizado um link direto para a página da XP que

apresenta as informações. Em relação a divulgação de remuneração é preciso deixar claro e conscientizar os clientes/segurados, ainda que de forma simples, sobre todo o trabalho dos corretores de seguros e a necessidade de manutenção de estrutura para o bom andamento da assistência e da assessoria a ser prestada durante a vigência dos contratos – em geral 12 (doze) meses – além de demonstrar a responsabilidade social com o cumprimento de obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, e a sua importância para o fomento de poupança interna para o nosso País, justificando todos os custos agregados à sua atividade profissional. A remuneração pode ser apresentada de forma diluída pelo número de meses de vigência do seguro. Se houver qualquer tipo de alteração na remuneração do corretor deve ser informado ao cliente, inclusive durante o período de vigência do seguro.

Artigo 4º, § 2º

As informações de que tratam os incisos I e II do § 1º (a), acima citado, devem ser disponibilizadas ao cliente por meio dos materiais de comercialização e de divulgação, canais de atendimento oficiais ou pelo respectivo sítio eletrônico, quando houver, devendo ser dada publicidade sobre a forma de acesso às informações.

Artigo 4º, § 3º

Já o §3º, do art. 4º (b), menciona que a informação de que trata o inciso III do § 1º deste artigo deve estar disponível no sítio eletrônico, quando houver, e constar da comunicação direcionada ao cliente.

Artigo 5º

Quando um produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta for acessório a outro bem, artigo ou serviço, de qualquer espécie, o intermediário, ou, em caso de venda direta, o ente supervisionado, **devem informar sobre a não obrigatoriedade de contratação do produto acessório, além de garantir que o cliente possa adquirir estes bens, artigos ou serviços independentemente da contratação do produto acessório**, ressalvado o disposto em legislação e regulamentação específica.

Artigo 6º, § 1º

A normativa determina a elaboração e implementação de uma Política Institucional de Conduta (PIC), que consolide diretrizes, objetivos e valores organizacionais a serem empregados pelo ente supervisionado na relação com os clientes de forma a atendê-los adequadamente, tanto na prestação do serviço quanto da informação. Essa política deve ser condensada em um documento específico e estabelecer responsabilidades internas, podendo ser unificada por conglomerado, na forma do §6º do artigo 6º. Deverá também ser indicado diretor responsável por esta política.

Atenção:

A teor do contido no art. 14, que incluiu o art. 77-D, na norma de penalidades (Resolução CNSP nº 243/2011), 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, sujeita o infrator a sanção de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).