

Resolução 382/2020 da Susep

Segue uma breve consideração sobre as regras que já estão em vigor e precisam ser observadas:

1. Fixação de condições de atendimento ao cliente: produto adequado a necessidade e perfil do cliente, informações claras e adequadas, minimização de risco, aconselhamento e orientações e proteção da privacidade de dados pessoais.

2. Tomar as medidas necessárias para que não haja conflito de interesse entre intermediadora e seguradora. Em caso de ocorrência é necessário que o cliente tenha ciência de maneira formal.

3. **Antes** da aquisição de produtos, disponibilizar **formalmente** ao cliente:

3.1 Participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que a intermediadora tenha com a seguradora ou entidade de previdência.

3.2 A existência de obrigação exclusividade na atuação como intermediário (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).

3.3 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).

Estas informações podem ser disponibilizadas no site da empresa com o aviso ao cliente de que: “as informações exigidas pela resolução 382/2020 da Susep estão disponíveis no endereço eletrônico...”.

4. Necessidade de informar a não obrigatoriedade de contratação do produto acessório e garantir que o cliente possa adquirir bens independente de contratação do produto acessório.

5. Elaborar uma Política Institucional de Conduta (PIC), que consolide diretrizes, objetivos e valores organizacionais a serem empregados 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. 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).**