



11695759



08012.001123/2020-92



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Nota Técnica n.º 32/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO Nº 08012.001123/2020-92

INTERESSADOS: SUSEP, SENACON, SNDC

1. RELATÓRIO

1.1. Trata-se de estudo técnico a respeito da Resolução CNSP nº 382 (11687035), publicada em 10 de março de 2020, que dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários de produtos de seguros, de capitalização e de previdência complementar aberta, no que se refere ao relacionamento com o cliente, ao longo do ciclo de vida dos produtos por eles comercializados, intermediados ou distribuídos, bem como sobre o uso do cliente oculto na atividade de supervisão da Susep.

1.2. A Resolução apresenta as seguintes definições:

I - **cliente:** a pessoa interessada em adquirir produtos de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, bem como o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido, o titular ou subscritor de tulo de capitalização ou o participante de plano de previdência;

II - **cliente oculto:** servidor da Susep designado, que assume a figura do proponente ou interessado em adquirir produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta, com o objetivo de verificar a adequação e a conformidade das práticas de conduta do ente supervisionado ou do intermediário à regulação vigente;

III - **ente supervisionado:** a sociedade seguradora, a sociedade de capitalização ou a entidade aberta de previdência complementar;

IV - **intermediário:** o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, de capitalização e/ou de previdência complementar aberta, tais como o corretor de seguros, o representante de seguros, o correspondente de microsseguros, o distribuidor de tulo de capitalização, dentre outros;

V - **práticas de conduta:** práticas de negócio adotadas pelo ente supervisionado ou intermediário ao longo do ciclo de vida do produto que afetam ou estão associadas com o relacionamento e o tratamento do cliente;

VI - **produto:** produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta; e

VII - **tratamento adequado do cliente:** condições estabelecidas para o tratamento do cliente, que devem observar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- 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

1.3. A Resolução estabelece, ainda, princípios para os entes supervisionados e os intermediários conduzirem suas atividades e operações ao longo do ciclo de vida do produto, no âmbito de suas respectivas competências: 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.

1.4. Um dos pontos de maior relevância da nova Resolução é a determinação de que, antes da aquisição de produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, o intermediário deve disponibilizar formalmente ao cliente, no mínimo, informações sobre:

- I - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha em um ente supervisionado;
- II - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no seu capital devida por um ente supervisionado ou pelo controlador de um ente supervisionado;
- III - a existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário de produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta com exclusividade para um ou mais entes supervisionados, informando os respectivos nomes ou os nomes dos entes supervisionados para os quais atua como intermediário, caso não haja contrato de exclusividade; e
- IV - o montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

1.5. Ademais, os entes supervisionados ficam obrigados a implementar **política institucional** de conduta que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com os princípios acima elencados. Deverá também ser indicado diretor responsável por esta política.

1.6. Por fim, o não cumprimento do disposto na Resolução sujeita os entes supervisionados às sanções e penalidades cabíveis, conforme regulação vigente, inclusive a suspensão da comercialização dos produtos e a inclusão no cadastro de pendências da SUSEP. Há também a inclusão de infração específica na Resolução CNSP nº 243/2011 referente à conduta de “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”, com previsão de multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 500.000,00.

1.7. É o relatório.

2. ANÁLISE

2.1. Inicialmente, é importante destacar a forma como a Resolução conceitua o "tratamento adequado do cliente". Há, nessa conceituação, preocupação explícita com os direitos do consumidor e

com a proteção de dados, antecipando questões relevantes já identificadas pela Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

2.2. Nesse sentido, a determinação para que: i) haja o desenvolvimento, a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos que atendam ao interesse, à necessidade e ao perfil do cliente; ii) haja o provimento proativo e efetivo de informação clara e adequada antes, durante e depois da venda do produto; e iii) seja oferecido 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 se alinham com o disposto no inciso III, artigo 6º, do CDC (*"são direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem"*).

2.3. Já a especificação de 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, está de acordo com o previsto no inciso IV, do artigo 6º do CDC (*"a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços"*).

2.4. Além disso, a Resolução estipula, dentre outras, a adoção de providências específicas, que refletem a preocupação em adequação ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

- a) dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes; e
- b) observar, em relação aos seus clientes, as exigências da legislação que trata da **proteção de dados pessoais**, inclusive no tocante às regras de boas práticas e de governança.

2.5. Nessa mesma lógica, foi introduzida a determinação de que, antes da aquisição de produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, o intermediário deve disponibilizar formalmente ao cliente, no mínimo, informações sobre:

- I - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha em um ente supervisionado;
- II - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no seu capital devida por um ente supervisionado ou pelo controlador de um ente supervisionado;
- III - a existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário de produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta com exclusividade para um ou mais entes supervisionados, informando os respectivos nomes ou os nomes dos entes supervisionados para os quais atua como intermediário, caso não haja contrato de exclusividade; e
- IV - o montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

2.6. Esse item da Resolução tem sido objeto de muitas críticas, especialmente pelos intermediários que atuam no setor (ver clipping de notícias - 11687068). Entretanto, é fundamental destacar o avanço que tal determinação representa em termos de clareza nos valores a serem pagos pelo consumidor (em respeito ao já mencionado direito à informação previsto no artigo 6º, inciso III do CDC) e em termos de estímulo à concorrência no setor, favorecendo saudável competição entre os agentes do mercado.

2.7. Outra inovação importante da Resolução é a adoção da figura de "cliente oculto", servidor da Susep designado, que assume a figura do proponente ou interessado em adquirir produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta, com o objetivo de verificar a adequação e a conformidade das práticas de conduta do ente supervisionado ou do intermediário à regulação vigente. Esse "cliente oculto" poderá pesquisar, simular e testar, de forma presencial ou

remota, o processo de contratação, a distribuição, a intermediação, a promoção, a divulgação e a prestação de informações de produtos, de serviços ou de operações relativos a seguro, capitalização ou previdência complementar aberta, sem que o ente supervisionado ou o intermediário sejam avisados sobre a atividade de supervisão.

2.8. A figura do cliente oculto permitirá, por um lado, fiscalizar práticas lesivas aos consumidores, aperfeiçoando a ação fiscalizatória e sancionatória do órgão regulador. De outro lado, como não é necessário avisar previamente nem entes supervisionados, nem intermediários, será criado forte incentivo comportamental para o respeito à normatização vigente e aos interesses do consumidor, em função do risco de se expor à supervisão do cliente oculto.

2.9. Por fim, privilegiando também o direito à informação e a oferta clara de produtos e serviços ao consumidor, a Resolução define que, 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 o ente supervisionado, devem informar sobre a não obrigatoriedade de contratação do produto acessório. Além disso, deve ser garantido que o cliente possa adquirir estes bens, artigos ou serviços independentemente da contratação do produto acessório.

3. CONCLUSÃO

3.1. Pelo exposto, é entendimento deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor que a Resolução CNSP nº 382, publicada em 10 de março de 2020, contribui de forma efetiva para a proteção e defesa do consumidor de produtos e serviços de seguros, de capitalização e de previdência complementar aberta.

3.2. No que se refere ao relacionamento com o cliente, a Resolução avança em propor critérios para o tratamento adequado dos consumidores, privilegiando seu direito à informação e à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais.

3.3. Além disso, merece destaque a determinação de disponibilização de informações ao consumidor, pelo intermediário, sobre diversas questões que podem afetar a oferta de produtos, dentre elas o montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

3.4. Vale repetir: apesar das críticas a esse aspecto da Resolução, **é fundamental destacar o avanço que tal determinação representa em termos de clareza nos valores a serem pagos pelo consumidor** (em respeito ao já mencionado direito à informação previsto no artigo 6º, inciso III do CDC) **e em termos de estímulo à concorrência no setor, favorecendo saudável competição entre os agentes do mercado e gerando externalidades positivas aos consumidores.**

3.5. Por fim, também é preciso ressaltar a importância da adoção da figura de "cliente oculto", pelas possibilidades que tal inovação traz para o aprimoramento da ação fiscalizatória e sancionatória do órgão regulador e pelo incentivo comportamental introduzido para estimular o respeito à normatização vigente e aos interesses do consumidor.

À consideração superior.

ANDREY VILAS BOAS DE FREITAS

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

De acordo.

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 15/05/2020, às 13:09, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrey Vilas Boas de Freitas, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 15/05/2020, às 14:04, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **11695759** e o código CRC **3447A4E1**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.