

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 16/11/2021 | Edição: 214 | Seção: 1 | Página: 31

Órgão: Ministério da Economia/Superintendência de Seguros Privados

RESOLUÇÃO CNSP N° 431, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2021

Disciplina as operações das sociedades seguradoras por meio de seus representantes de seguros.

O DIRETOR DA DIRETORIA TÉCNICA 2 DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, no uso de suas atribuições delegadas pela Portaria Susep nº 7.875, de 22 de outubro de 2021, torna público que o CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS - CNSP, em sessão extraordinária realizada em 4 de novembro de 2021, tendo em vista o disposto no inciso I do art. 32 do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, no art. 5º da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, e nos arts. 710 e 775 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e considerando o disposto no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, e o que consta no Processo SUSEP nº 15414.611574/2021-56, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Disciplinar as operações das sociedades seguradoras por meio de seus representantes de seguros.

§ 1º Considera-se representante de seguros, para efeito desta Resolução, a pessoa jurídica que assumir a obrigação de promover, ofertar ou distribuir produtos de seguros, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, à conta e em nome de sociedade seguradora, sem prejuízo de realização de outras atividades.

§ 2º O representante de seguros é um agente autorizado da sociedade seguradora, não possui poderes de representação dos segurados e é considerado intermediário dos produtos da sociedade seguradora.

Art. 2º É vedada a atuação de corretor de seguros e seus prepostos como representante de seguros.

Art. 3º A pessoa jurídica de que trata o §1º do art. 1º não poderá figurar simultaneamente no mesmo contrato de seguro como representante de seguros e como estipulante ou subestipulante de apólice coletiva.

Art. 4º O representante de seguros poderá atuar na intermediação de contratação de apólice coletiva, observada a necessidade de existência de vínculo estreito, claro e inequívoco entre o estipulante da referida apólice e o grupo segurado, além do vínculo de natureza securitária.

Art. 5º O representante de seguros poderá exercer as atividades de que trata o §1º do art. 1º para uma ou mais sociedades seguradoras, sem prejuízo do exercício de outras atividades em seu nome e por conta própria.

CAPÍTULO II

ESCOPO DE ATUAÇÃO

Art. 6º O representante de seguros atuará de acordo com os poderes delimitados no respectivo contrato de representação firmado com a sociedade seguradora.

§ 1º As atividades de que trata o §1º do art. 1º, além da promoção, oferta ou distribuição de produtos de seguros, podem abranger:

I - aconselhamento sobre produtos de seguros ofertados;

II - recepção de propostas de seguro, emissão de bilhetes de seguros, certificados individuais e apólices e/ou celebração de contratos coletivos;

III - recepção e tratamento de questões operacionais relacionadas ao contrato de seguro, tais como renovação, alteração, repactuação e cancelamento;

IV - subscrição de riscos relacionados a produtos de seguros;

V - coleta e fornecimento à sociedade seguradora de dados cadastrais e de documentação de proponentes, segurados, beneficiários e, se for o caso, estipulantes, corretores de seguros e seus prepostos;

VI - recolhimento de prêmios de seguro;

VII - recebimento de avisos de sinistros;

VIII - regulação de sinistros;

IX - pagamento de indenização;

X - orientação e assistência aos segurados e seus beneficiários, no que compete aos contratos de seguros;

XI - apoio logístico e operacional à sociedade seguradora na gestão e execução de contratos de seguros; e

XII - outras atividades que não sejam privativas de sociedades seguradoras, desde que claramente especificadas, inclusive serviços de controle e processamento de dados das operações pactuadas em nome da sociedade seguradora.

§ 2º Para fins do disposto no inciso XII do §1º deste artigo, é considerada atividade privativa de sociedade seguradora a assunção de riscos seguráveis.

§ 3º A sociedade seguradora deve assegurar capacitação do representante compatível com a natureza e complexidade das atividades por ele desempenhadas em seu nome.

Art. 7º O representante de seguros deverá manter processos, políticas, procedimentos e estrutura compatíveis com a complexidade dos produtos dos quais é intermediário, com a natureza dos clientes com os quais interage e com o escopo efetivo de sua atuação, considerando os diversos modelos de negócio possíveis.

Art. 8º Na hipótese de substabelecimento a terceiros, total ou parcialmente, o representante de seguros será responsável por todos os atos e omissões dos substabelecidos no que se refere às atividades de que trata esta Resolução.

Parágrafo único. O contrato de representação poderá prever a necessidade de prévia anuência da sociedade seguradora para o substabelecimento que trata o caput.

Art. 9º Os contratos de representação firmados entre sociedades seguradoras e seus representantes de seguros deverão ser mantidos à disposição da Susep pela sociedade seguradora e pelo representante.

CAPÍTULO III

REMUNERAÇÃO DO REPRESENTANTE

Art. 10. A remuneração do representante de seguros deverá ser pactuada com a sociedade seguradora, devendo ser observada a regulamentação de práticas de conduta no que se refere ao relacionamento com o cliente, inclusive quanto ao dever de transparência de informações pelos intermediários.

Parágrafo único. Deverá ser incluída na apólice, no certificado individual e no bilhete, em sua totalidade, a remuneração do representante de seguros, em valor ou percentual sobre o prêmio comercial, pela intermediação do produto, observado o disposto no art. 11.

Art. 11. Poderá ser prevista, no contrato de representação firmado entre a sociedade seguradora e seu representante de seguros, a reversão de parte do resultado operacional positivo apurado em carteiras específicas de segurados em relação às quais o representante atuou na prestação de serviços, como parte da sua remuneração e/ou em prol dos segurados.

§ 1º O contrato de representação deverá conter os critérios, a periodicidade e a forma de reversão do resultado operacional positivo das carteiras formadas.

§ 2º No caso de previsão de reversão de resultado operacional positivo a segurados, os critérios, a periodicidade e a forma desta eventual reversão deverão ser informados aos proponentes antes da contratação e disponibilizados aos segurados por meio de informação constante na apólice, no bilhete ou no certificado individual ou, desde que haja a perfeita identificação do contrato de seguro a que se refere, na forma de anexos a estes documentos.

§ 3º No caso de previsão de reversão de resultado operacional ao representante, a apólice, o certificado individual ou o bilhete deverão mencionar a existência desta reversão, observada ainda a regulamentação de práticas de conduta no que se refere ao relacionamento com o cliente quanto ao dever de transparência de informações sobre remuneração dos intermediários.

§ 4º No caso de previsão de reversão de resultado operacional positivo a segurados e ao representante, deverá ser observado o disposto no §2º e no §3º deste artigo.

CAPÍTULO IV

ASPECTOS OPERACIONAIS

Art. 12. Quando da oferta de seguro pelo representante, por qualquer meio, é obrigatória a divulgação de sua condição de prestador de serviços da sociedade seguradora, a qual deverá ser devidamente identificada, incluindo seus canais para atendimento aos consumidores.

Parágrafo único. O representante de seguros deverá fornecer aos consumidores, sempre que solicitado, informações a respeito do escopo de sua atuação, sem prejuízo de outras obrigações previstas na regulamentação de práticas de conduta no que se refere ao relacionamento com o cliente.

Art. 13. Quando a oferta de seguros pelo representante se der em conjunto com a de outros bens e serviços, na comercialização do seguro deverá ser garantida ao segurado transparência efetiva quanto à discriminação dos bens, serviços e seguros adquiridos, inclusive dos seus respectivos preços, sendo necessária expressa manifestação de vontade do segurado em relação à contratação do seguro, pelos meios previstos nas condições contratuais, a qual deverá ser passível de comprovação pelo representante.

Parágrafo único. A formalização da contratação do seguro deve se dar por documento próprio e apartado daqueles relacionados à aquisição do bem ou serviço.

Art. 14. Os representantes de seguros são responsáveis pelo repasse dos valores de prêmios por eles arrecadados às sociedades seguradoras, nos termos estabelecidos no contrato de representação firmado entre as partes.

Parágrafo único. O pagamento do prêmio ao representante de seguros considera-se feito à sociedade seguradora.

Art. 15. O pagamento da indenização pelo representante de seguros considera-se feito somente após a comprovação do efetivo recebimento pelo segurado ou beneficiário.

Art. 16. A sociedade seguradora deverá manter, em seu sítio eletrônico, de forma acessível a todos os interessados, a relação atualizada de seus representantes de seguros, contendo, no mínimo, informações sobre razão social, nome fantasia, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço da sede e canais de atendimento.

Art. 17. É vedado aos representantes de seguros:

I - cobrar dos proponentes, segurados, estipulantes ou beneficiários valores relativos ao produto de seguro, além daqueles determinados pela sociedade seguradora por sua atuação como representante de seguros;

II - efetuar publicidade e promoção de produto de seguro sem prévia anuência da sociedade seguradora ou sem respeitar rigorosamente as condições contratuais do produto e a regulamentação de práticas de conduta no que se refere ao relacionamento com o cliente; e

III - vincular compulsoriamente a contratação de seguro à aquisição de qualquer outro produto ou serviço por ele fornecido.

CAPÍTULO V

ORGANIZAÇÕES VAREJISTAS

Art. 18. As organizações varejistas, para promover, ofertar ou distribuir produtos de seguros em nome de sociedade seguradora, deverão, obrigatoriamente, estabelecer contrato na condição de representante de seguros.

§ 1º Para efeitos desta Resolução, entende-se como organização varejista qualquer organização que pratique as atividades de venda, revenda ou distribuição de mercadorias, novas ou usadas, em loja ou por outros meios, incluindo meios remotos, preponderantemente para o consumidor final para consumo pessoal ou não comercial.

§ 2º As empresas somente serão consideradas como organizações varejistas enquanto estiverem no exercício de sua atividade fim, e não quando estiverem representando outras sociedades por força de contratos celebrados nos termos da legislação em vigor.

§ 3º Para os efeitos desta Resolução, os fabricantes, quando praticarem a atividade da venda direta ao consumidor final, equiparam-se às organizações varejistas.

Art. 19. É vedado às organizações varejistas que atuem como representantes de seguros, em complemento ao disposto no art. 17, atuar na intermediação de:

- I - produtos que contenham cobertura por sobrevivência; e
- II - apólices coletivas.

Art. 20. A oferta de seguros, inclusive por ocasião do pagamento das compras pelos consumidores, deve ser precedida de adequada orientação ao consumidor por meio de informações corretas, claras, precisas e ostensivas com relação ao produto comercializado, principalmente sobre o caráter facultativo de sua contratação e a possibilidade de cancelamento a qualquer tempo.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 21. A Susep poderá:

I - ter acesso a todas as informações, dados e documentos relativos aos serviços prestados pelos representantes de seguros em nome da sociedade seguradora, inclusive em caso de substabelecimento, e às dependências do representante de seguros;

II - determinar a suspensão ou a interrupção dos serviços prestados pelo representante de seguros, caso seja constatada atuação inadequada que caracterize risco de dano ao consumidor; e

III - solicitar quaisquer informações sobre a atuação do representante à sociedade seguradora, inclusive relatórios sobre os serviços prestados.

Art. 22. A sociedade seguradora deverá designar diretor responsável pela contratação e supervisão de representantes de seguros e pelos serviços por eles prestados.

Art. 23. A sociedade seguradora será solidariamente responsável pela atuação de seus representantes de seguros, inclusive em caso de substabelecimento previsto no art. 8º, no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Resolução e nas demais normas expedidas pelo CNSP e pela Susep, estando ambos sujeitos às sanções e penalidades cabíveis em caso de descumprimento.

Art. 24. Além dos produtos de seguros a que se refere o §1º do art. 1º, os representantes de seguro poderão assumir a obrigação de promover, ofertar ou distribuir, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, produtos de previdência complementar aberta à conta e em nome de sociedade seguradora ou entidade aberta de previdência complementar, devendo cumprir todas as disposições aplicáveis para atuação como representante de seguros previstas neste ou em outro normativo vigente.

Parágrafo único. Na situação prevista no caput, as disposições previstas nesta Resolução para sociedades seguradoras aplicam-se às entidades abertas de previdência complementar.

Art. 25. Os contratos de representação firmados entre sociedades seguradoras e seus representantes de seguros em vigor na data de início de vigência desta Resolução e que não estejam em conformidade com suas disposições deverão ser adaptados à presente norma em até cento e oitenta dias após sua entrada em vigor, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

Art. 26. As sociedades seguradoras e seus correspondentes de microsseguro terão cento e oitenta dias a contar da data de entrada em vigor desta Resolução para alterar os contratos entre eles firmados, promovendo o enquadramento dos correspondentes de microsseguro na condição de representantes de seguros.

Parágrafo único. A partir da entrada em vigor desta Resolução é vedada a formalização de contrato entre pessoas jurídicas na condição de correspondente de microsseguro e sociedades seguradoras.

Art. 27. Fica a Susep autorizada a editar regulamentação complementar e a adotar as medidas julgadas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 28. Ficam revogadas:

I - a Resolução CNSP n° 297, de 25 de outubro de 2013;

II - a Resolução CNSP n° 308, de 23 de abril de 2014; e

III - a Resolução CNSP n° 314, de 19 de setembro de 2014.

Art. 29. Esta Resolução entra em vigor em 1º de dezembro de 2021.

RAFAEL PEREIRA SCHERRE

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.