



MINISTÉRIO DA FAZENDA  
Superintendência de Seguros Privados

CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005.

*Disciplina o atendimento ao consumidor dos mercados supervisionados e a transformação de suas denúncias em processos administrativos sancionadores – PAS.*

**O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP** torna público que o Conselho Diretor desta Autarquia, em sessão ordinária realizada em 11 de maio de 2005, tendo em vista o que dispõe o Decreto Nº 96.904, de 3 de outubro de 1988, e fazendo uso das atribuições que lhe confere o inciso I do artigo 22 do Regimento Interno aprovado pela Deliberação SUSEP Nº 105, de 11 de fevereiro de 2005,

#### **RESOLVEU:**

Art. 1º Disciplinar o atendimento ao consumidor dos mercados supervisionados e a transformação de suas denúncias em processos administrativos sancionadores – PAS.

#### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 2º O setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, processará os pedidos de esclarecimento e denúncias dos consumidores dos mercados supervisionados, seus beneficiários e representantes.

Art. 3º As demandas dos consumidores, após analisadas pelo setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, serão classificadas quanto ao tipo e direcionadas adequadamente.

Art. 4º As consultas terão o tratamento determinado pela Deliberação SUSEP Nº 94, de 7 de julho de 2004.

Art. 5º As denúncias obedecerão ao disposto nesta Circular.

Art. 6º A SUSEP disponibilizará, para o atendimento ao público:

I – números de telefone, para contato;

II – endereço para correspondência e atendimento pessoal, na sede e nas unidades regionais; e

III – endereço eletrônico para recebimento de mensagens.

Art. 7º O serviço de atendimento telefônico prestará esclarecimentos e informações de caráter geral sobre:

I – as pessoas físicas e jurídicas fiscalizadas, cujos dados sejam públicos e disponibilizados nos sistemas informatizados de cadastro da SUSEP;

II – as ouvidorias reconhecidas pela SUSEP, para fins de contato;

III – instruções para formalização de demanda, seja consulta técnica, pedido de esclarecimento ou denúncia;

IV – questões simples, que não demandem pesquisa ou análise de dispositivos legais;

V – o órgão público competente, para fins de encaminhamento da demanda, caso o assunto não seja de alçada da SUSEP.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS DENÚNCIAS E DO PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – PAC**

Art. 8º Em se tratando de denúncia relativa a seguro de vida, planos previdenciários parametrizados pelo Departamento Técnico Atuarial – DETEC, da SUSEP ou sobre cálculos atuariais em geral e, havendo informações suficientes, um atendente especializado do setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, poderá utilizar sistema informatizado específico, para confecção de planilha de cálculo dos montantes devidos (benefícios, indenizações ou resgates), entregando-a ao reclamante, no ato do atendimento.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no *caput* deste artigo, estando o consumidor satisfeito com a resposta obtida e não havendo pleitos adicionais perante a empresa supervisionada, a demanda poderá ser finalizada sem a instauração de PAC.

Art. 9º Nos casos de atendimento pessoal, pelo setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, em qualquer hipótese, ressalvado o disposto no artigo 8º desta Circular, será preenchido formulário de atendimento padronizado, conforme modelo constante do anexo IV, em 3(três) vias, sendo a primeira, para o consumidor; a segunda, para envio por carta à reclamada e a terceira, para registro na SUSEP.

Parágrafo único. O reclamante receberá, no primeiro atendimento pessoal, além do formulário referido no *caput* deste artigo, cópia do anexo I desta Circular.

Art. 10. No caso de sociedade supervisionada cuja ouvidoria ou sistema semelhante de atendimento ao consumidor tenha sido reconhecido pela SUSEP, previamente à instauração de PAC, será registrada a denúncia e enviada correspondência às partes envolvidas, observados os modelos constantes dos:

I – anexos V e VI, para a sociedade reclamada e para o reclamante, respectivamente, no caso de denúncia enviada por mensagem eletrônica; e

II – anexos VII e VIII, para, respectivamente, a sociedade reclamada, no caso de denúncia enviada por correspondência ou mediante atendimento pessoal, e para o reclamante, no caso de denúncia formulada por correspondência.

Art. 11. No caso de sociedade ou entidade que não possua ouvidoria ou sistema semelhante de atendimento ao consumidor reconhecido pela SUSEP e na hipótese em que, reconhecida a ouvidoria ou o sistema semelhante de atendimento, o consumidor pretenda apresentar denúncia, por não ter sido atendido no prazo estabelecido ou por estar insatisfeito com o atendimento recebido, será, então, instaurado PAC.

**Fl. 3 da CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005.**

Art. 12. Nas hipóteses previstas no artigo 11 desta Circular, serão enviadas correspondências à sociedade reclamada, no caso de denúncia formulada em atendimento pessoal, por correspondência ou mensagem eletrônica, e ao reclamante, no caso de denúncia formulada por correspondência ou mensagem eletrônica, observados os modelos constantes dos anexos IX e X, respectivamente.

Art. 13. Sendo necessária a complementação da instrução dos autos, os documentos faltantes serão solicitados ao reclamante e à reclamada, por ocasião da instauração do PAC.

§1º Na hipótese de o reclamante não apresentar os documentos listados no anexo I ou não complementar, no prazo determinado, a documentação solicitada, o setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, poderá arquivar o PAC ou cumprir o disposto no artigo 14 desta Circular, ressalvando a falta da documentação exigida e apontando, fundamentalmente, a existência de indícios que comprovem a ocorrência de irregularidades.

§2º Na hipótese de não atendimento, pela sociedade reclamada, à solicitação do setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de recebimento da solicitação, o Departamento de Fiscalização – DEFIS da SUSEP aplicará as sanções cabíveis e procederá à inclusão da sociedade reclamada no cadastro de pendências, conforme previsto nas normas vigentes.

Art. 14. O setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, encaminhará o PAC adequadamente instruído ao DEFIS ou à Gerência de Fiscalização da unidade regional, para análise da existência de indícios da prática de infração pela sociedade reclamada e, em caso positivo, instauração do PAS.

§ 1º Havendo necessidade de confirmação dos valores de benefício, resgate ou indenização, relativos a planos previdenciários, títulos de capitalização ou seguros de vida e de cálculos atuariais em geral, previamente à remessa ao DEFIS, o PAC deverá ser encaminhado ao DETEC, para análise técnica, elaboração de cálculos e emissão de parecer.

§ 2º O setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede e nas unidades regionais, e as respectivas Gerências de Fiscalização somente poderão arquivar o PAC na ausência de indícios suficientes de cometimento de irregularidades, mesmo no caso de ser o arquivamento requerido pelo reclamante e ainda que o seu pleito tenha sido atendido, após a formalização da denúncia perante a SUSEP.

Art. 15. No caso de encerramento e arquivamento do PAC, a sociedade reclamada e o reclamante serão comunicados, nos termos dos modelos de correspondência constantes, respectivamente, dos anexos XI e XII desta Circular.

Art. 16. No caso de conversão do PAC em PAS, o número deste último será informado ao reclamante, nos termos do modelo de correspondência constante do anexo XIII, e a sociedade reclamada será intimada para exercer seu direito de defesa, de acordo com as normas que regulam a matéria.

Art.17. As demandas relativas a denúncias de consumidores encaminhadas à Procuradoria Federal junto à SUSEP – PRGER ou ao Procurador Regional, pelo Poder Judiciário ou pelo Ministério Público, resultarão na instauração de PAC-Judiciário.

§ 1º O PAC-Judiciário será encaminhado ao DEFIS, para análise da existência de indícios suficientes de cometimento de irregularidades pela sociedade supervisionada e, em caso positivo, resultará na instauração do respectivo processo administrativo sancionador – PAS.

**Fl. 4 da CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005.**

§ 2º Havendo necessidade de confirmação dos valores de benefício, resgate ou indenização, relativos a planos previdenciários, títulos de capitalização ou seguros de vida e de cálculos atuariais em geral, previamente à remessa ao DEFIS, o PAC-Judiciário será encaminhado ao DETEC, para análise técnica, elaboração de cálculos e emissão de parecer.

§ 3º Encerrado o PAC-Judiciário, convertido ou não em PAS, o DEFIS dará ciência à PRGER sobre a decisão, visando à devida comunicação ao Órgão que formulou a demanda.

Art. 18. O setor de atendimento ao público da SUSEP, na sede ou nas unidades regionais, o DEFIS e os demais setores da SUSEP responsáveis pelo cumprimento desta Circular deverão manter os registros:

I – das demandas dos consumidores encaminhadas a ouvidorias ou sistemas de atendimento ao consumidor reconhecidos pela SUSEP;

II – dos PAC instaurados; e

III – dos PAS originados de PAC ou PAC-Judiciários.

Art. 19. Os registros referidos no artigo 18 desta Circular deverão permitir:

I – a elaboração de estatísticas, por assunto, referentes ao nível de conversão de denúncias em PAC;

II – a elaboração de estatísticas, por assunto, referentes aos PAS instaurados a partir do PAC e do PAC- Judiciário; e

III – a relação entre cada denúncia, PAC e PAS.

Art. 20. Caberá ao setor de atendimento ao público da SUSEP, mediante solicitação formal das chefias de departamento, proceder a eventuais alterações nos anexos I, II e III desta Circular.

Art. 21. Esta circular entra em vigor 30(trinta) dias após a data de sua publicação, ficando revogadas a Circular SUSEP Nº 274, de 3 de novembro de 2004; a Deliberação SUSEP Nº 79, de 8 de novembro de 2002, e a alínea “a” do parágrafo único do artigo 1º da Circular SUSEP Nº 234, de 28 de agosto de 2003.

**RENÊ GARCIA JR.**  
Superintendente

**CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO I**

**DOCUMENTOS A SEREM APRESENTADOS, PELO RECLAMANTE PARA INSTRUÇÃO DE PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – PAC**

- a) requerimento à SUSEP, devidamente datado e assinado pelo interessado, incluindo a narração dos fatos e com indicação da divergência ou dúvida;
- b) interessado pessoa física – qualificação, cópia do documento de identidade, CPF e informações para contato;
- c) interessado pessoa jurídica – qualificação, estatuto ou contrato social e informações para contato;
- d) representante legal de pessoa física ou jurídica – qualificação, procuração ou instrumento que comprove seus poderes de representação, documento de identidade, CPF e informações para contato;
- e) resposta final da ouvidoria ou do setor de atendimento da empresa reclamada ou comprovante de que o pleito apresentado à SUSEP foi encaminhado à empresa, após transcorrido o prazo estabelecido em norma. No caso de solicitação de cálculos atuariais, deverão ser respeitadas as disposições contidas no anexo III desta Circular;
- f) documentos específicos do ramo, conforme indicado a seguir:

**DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DO RAMO**

**1. PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA**

**1.1 Cálculos Atuariais e Conferência ou Divergência de Valores de Benefícios ou Valores Garantidos**

- a) documento de identidade do participante;
- b) CPF do participante (dispensável se o número de CPF constar do documento de identidade);
- c) comprovante dos 3 (três) últimos pagamentos de contribuição;
- d) documento de identidade do interessado, se este for diferente do participante;
- e) documento comprobatório da relação existente com o participante (o próprio/beneficiário/procurador)
- f) certidão de óbito (em caso de morte);
- g) documento de habilitação ao benefício ou resgate (caso o participante ou beneficiário tenha se habilitado);
- h) declaração médica comprobatória da invalidez total e permanente (em caso de invalidez total e permanente);
- i) comprovantes das contribuições pagas relativas ao período reclamado (em caso de solicitação relativa a reajuste de contribuições);
- j) comprovantes dos valores pagos ao participante/beneficiário a título de benefício ou valores garantidos (resgate/saldamento), com indicação das respectivas datas de pagamento;
- k) comprovante dos 3 (três) últimos pagamentos de benefícios, por parte da empresa (em caso de assistido já em gozo de benefício sob forma de renda).
- l) proposta de inscrição (recomendável);
- m) certificado de participante (recomendável);
- n) documento de solicitação de portabilidade, devidamente assinado pelo participante e protocolado pela entidade aberta de previdência complementar – EAPC, com indicação das respectivas datas para sua efetivação (em caso de denúncia inerente a cálculos atuariais ou divergências de valores que envolvam o instituto da portabilidade - recomendável);

### **1.2 Atraso ou Negativa na Efetivação da Portabilidade**

- a) proposta de inscrição da EAPC receptora;
- b) documento de solicitação de portabilidade, devidamente assinado pelo participante e protocolado pela EAPC, com indicação das respectivas datas para sua efetivação;
- c) proposta de inscrição da EAPC cedente (recomendável);

### **1.3 Propaganda Enganosa**

- a) comprovante de todo e qualquer material de caráter publicitário ou comercial (*folder*, planfleto, *homepage*, etc.);
- b) proposta de inscrição (recomendável);
- c) cópia do regulamento do plano (recomendável).

## **2. SEGURO**

### **2.1 Ramo Vida/Acidentes Pessoais**

#### **2.1.1 Atraso ou Negativa de Pagamento da Indenização**

- a) apólice;
- b) aviso de sinistro;
- c) proposta de seguro, contendo declaração de saúde assinada pelo segurado;
- d) comprovante de entrega dos documentos exigidos pela seguradora para regulação do sinistro;
- e) certificado individual, vigente na data do sinistro (em caso de VG);
- f) certidão de óbito (em caso de morte);
- g) laudo médico que ateste ser a invalidez permanente e indique seu percentual (em caso de invalidez por acidente);
- h) laudo médico que ateste ser a invalidez total e permanente (em caso de invalidez por doença);
- i) comprovante dos 3 (três) últimos pagamentos de prêmio anteriores à ocorrência do sinistro (recomendável);

#### **2.1.2 Cálculos Atuariais e Conferência ou Divergência de Valores de Indenização**

- a) aviso de sinistro;
- b) certidão de óbito (em caso de morte);
- c) documento de identidade do segurado, se este for diferente do interessado;
- d) laudo médico que ateste ser a invalidez permanente e indique seu percentual (em caso de invalidez por acidente);
- e) laudo médico que ateste ser a invalidez total e permanente (em caso de invalidez por doença);
- f) proposta de seguro (recomendável);
- g) apólice/certificado individual, vigente na data do sinistro (recomendável);
- h) comprovante dos 3 (três) últimos pagamentos de prêmio anteriores à ocorrência do sinistro (recomendável);
- i) comprovantes dos valores pagos ao segurado/beneficiário a título de indenização, com indicação das datas dos respectivos pagamentos (recomendável);

### **2.1.3 Conferência ou Divergência de Reajuste de Prêmio**

- a) comprovantes dos prêmios pagos relativos ao período reclamado;
- b) documento de identidade do segurado, se este for diferente do interessado;
- c) proposta de seguro (recomendável);
- d) apólice/certificados individuais relativos ao período reclamado (recomendável);

### **2.1.4 Portabilidade**

- a) proposta de inscrição da seguradora receptora;
- b) documento de solicitação de portabilidade, devidamente assinado pelo segurado e protocolado pela seguradora cedente, com indicação das respectivas para sua efetivação;
- c) proposta de inscrição da seguradora cedente (recomendável);

## **2.2 Ramos DPVAT e DPEM**

- a) bilhete de seguro (DPVAT Categorias 3 e 4 – Até dez/2004 e DPEM);
- b) aviso de sinistro;
- c) documento de registro da ocorrência;
- d) certidão de óbito (em caso de morte) ou certidão de auto de necropsia (em caso de morte a posteriori ou de descrição inexata na certidão de óbito);
- e) comprovante da qualidade de beneficiário (em caso de morte);
- f) laudo médico que ateste ser a invalidez permanente e indique o seu percentual (em caso de invalidez);
- g) comprovantes de pagamento das despesas médicas (em caso de reembolso de despesas médicas);
- h) recibo de pagamento da indenização (em caso de divergência de valores pagos);
- i) comprovante de entrega dos documentos exigidos, pela seguradora, para regulação do sinistro (recomendável).

## **2.3 Seguros de Dano**

### **2.3.1 Atraso, Negativa ou Divergência de Pagamento da Indenização**

- a) apólice;
- b) condições gerais, especiais e/ou particulares;
- c) aviso de sinistro;
- d) comprovantes de pagamento de prêmio, até a data do sinistro;
- e) proposta de seguro (em caso de atraso ou negativa);
- f) recibo de pagamento da indenização (em caso de divergência de valores pagos);
- g) questionário de avaliação de risco (recomendável);
- h) documento de registro da ocorrência (recomendável);
- i) comprovante de entrega dos documentos exigidos, pela seguradora, para regulação do sinistro (recomendável).

### **2.3.2 Divergências Quanto a Valores Oriundos de Devolução de Prêmio**

- a) apólice;
- b) condições gerais, especiais e/ou particulares;
- c) comprovantes de pagamento de prêmio, até a data do cancelamento do seguro;
- d) cópia do comprovante de entrega da solicitação de cancelamento à seguradora;

e) data do efetivo cancelamento pela seguradora;  
f) demonstrativo dos valores pagos (prêmios e devolução, com indicação das respectivas datas).

#### **2.4 Propaganda Enganosa**

a) apólice;  
b) condições gerais, especiais e/ou particulares;  
c) comprovante de todo e qualquer material de caráter publicitário ou comercial (*folder*, planfleto, *homepage*, etc.);

### **3. CAPITALIZAÇÃO**

#### **3.1 Cálculos Atuariais e Conferência ou Divergência de Valores de Resgates/Sorteios**

a) proposta de subscrição do título de capitalização;  
b) comprovante de pagamento do resgate/sorteio;  
c) comprovante de pagamento de parcelas do título de capitalização;  
d) solicitação de resgate pelo titular (recomendável);  
e) condições gerais do título de capitalização (recomendável);

#### **3.2 Propaganda Enganosa**

a) proposta de subscrição do título de capitalização;  
b) condições gerais do título de capitalização (recomendável);  
c) comprovante de todo e qualquer material de caráter publicitário ou comercial (*folder*, planfleto, *homepage*, etc.).

### **4. CORRETORES**

#### **4.1 Fracionamento de Prêmio que o Corretor Tenha Recebido do Segurado, para Pagamento à Vista de Seguro Realizado por seu Intermédio**

a) recibo referente ao pagamento do prêmio do seguro ao corretor;  
b) microfilmagem do cheque oferecido para pagamento do prêmio ou comprovante de depósito bancário;  
c) proposta de seguro;  
d) apólice;  
e) em caso de ocorrência de sinistro, apresentar o comprovante da negativa de indenização pela seguradora;

#### **4.2 Não Recolhimento ou Repasse a Menor ao Caixa da Sociedade do Prêmio que o Corretor Porventura Tenha Recebido do Segurado para Pagamento de Seguro Realizado por seu Intermédio**

a) recibo referente ao pagamento do prêmio do seguro ao corretor;  
b) microfilmagem dos cheques oferecidos para pagamento dos prêmios ou comprovante dos depósitos bancários;  
c) em caso de ocorrência de sinistro, apresentar comprovante da negativa de indenização pela seguradora;



#### **4.3 Mudança de Endereço sem Prévia Comunicação a SUSEP**

Aviso de recebimento e cópia de correspondência (envelope), contendo informações da EBCT, atestando mudança de endereço do destinatário.

#### **4.4 Uso do Nome Fantasia em Material de Expediente ou Comercial, sem Registro de uma das Expressões “Corretora de Seguros” ou “Corretagem de Seguros”:**

Comprovante de todo e qualquer material de caráter publicitário ou comercial (*folder*, panfleto, *homepage*, proposta, recibo, carta, etc.), em que a identificação da sociedade corretora não contenha a expressão “corretora de seguros” ou “corretagem de seguros”.

#### **4.5 Cobrança de Taxa de Inscrição, na Contratação de Título de Capitalização, Plano Previdenciário ou Seguro**

- a) recibo referente ao pagamento do prêmio ou da contribuição previdenciária ao corretor;
- b) microfilmagem dos cheques oferecidos para pagamento do prêmio ou contribuição previdenciária ou comprovantes de depósitos bancários;
- c) proposta de seguro, previdência ou capitalização.

#### **5. DEMAIS DENÚNCIAS**

Documentação comprobatória da irregularidade apontada ou indicação dos elementos que a caracterizem.

CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO II

**DOCUMENTOS QUE DEVEM SER SOLICITADOS À SOCIEDADE OU ENTIDADE:**

**1. PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA**

**1.1 Cálculos Atuariais e Conferência ou Divergência de Valores de Benefícios ou Valores Garantidos Referentes a Planos de Previdência Complementar Aberta**

- a) tipo de plano (bloqueado/novo);
- b) descrição completa dos benefícios e valores garantidos oferecidos, assim como carências/condições para sua concessão;
- c) demonstrativo completo das contribuições efetuadas pelo participante, discriminadas por benefício, origem, acréscimo e novação, e de acordo com as variações da moeda, assim como os valores iniciais dos benefícios contratados para todos os planos;
- d) demonstrativo completo das contribuições efetuadas pela instituidora, discriminadas por benefício, origem e acréscimo, e de acordo com as variações da moeda, assim como os valores iniciais dos benefícios contratados para todos os planos coletivos (no caso de plano coletivo custeado pela instituidora);
- e) demonstrativo de cálculo dos benefícios ou valores garantidos, na data em que se tornaram exigíveis, referente à parcela da contribuição custeada pelo participante;
- f) demonstrativo de cálculo dos benefícios ou valores garantidos na, data em que se tornaram exigíveis, referente à parcela da contribuição custeada pela instituidora (no caso de plano coletivo custeado pela instituidora);
- g) cópias de todas as propostas de inscrição/certificado;
- h) cópia de termo de transferência (em caso de transferência);
- i) cópia dos regulamentos e das notas técnicas, com indicação dos números dos respectivos processos SUSEP, referentes aos planos contratados;
- j) cópia do contrato e eventuais aditivos (em caso de plano coletivo);
- k) descrição completa para a concessão dos benefícios e valores garantidos custeados pela instituidora, considerando as cláusulas de *vesting* nos planos coletivos (no caso de plano coletivo custeado pela instituidora);
- l) documento que comprove a anuência do participante quanto a eventuais acréscimos nos valores das contribuições acima do indexador e ajuste etário previsto no plano novo;
- m) cópia dos comprovantes de eventuais valores pagos ao participante /beneficiário(s), a título de benefício ou valor garantido;
- n) planilha de rendas vencidas e pagas, com indicação das respectivas datas de pagamento;
- o) planilha de rendas devidas, com indicação das respectivas datas;
- p) critério de atualização dos benefícios, concedidos sob forma de renda;
- q) certidão de óbito do participante (em caso de morte)
- r) declaração médica que comprove a invalidez total e permanente do participante (em caso de invalidez total e permanente);
- s) avaliação atuarial da taxa média, no mês de óbito do participante (em caso morte em planos com o critério de cálculo da tarifa por taxa média);
- t) documento de habilitação ao benefício ou valor garantido;
- u) documento de solicitação de portabilidade, devidamente assinado pelo participante e protocolado pela EAPC, com indicação das respectivas datas para sua efetivação;
- v) demonstrativo de cálculo da provisão técnica de excedentes financeiros (caso o plano ofereça resultados financeiros).

## **1.2 Seguros (se for o caso):**

### **No Caso de Ter Havido Contratação de Seguro em Conjunto com Plano de Previdência Complementar Aberta:**

- a) apólice, respectivas propostas, assinadas pelo estipulante, e eventuais endossos que comprovem a taxa vigente, à época do sinistro, para cada cobertura contratada (ou as taxas vigentes, durante o período reclamado, para cada cobertura contratada – em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmios);
- b) cartão-proposta, assinado pelo segurado ou outro documento comprobatório de sua adesão ao contrato;
- c) condições gerais completas, incluindo o contrato firmado com o estipulante, bem como eventuais aditivos contratuais, com indicação do número dos respectivos processos SUSEP, referentes aos planos de seguro, submetido à SUSEP, nos termos da legislação vigente, contratados pelo segurado;
- d) certificado individual, encaminhado ao segurado, que indique o capital segurado referente a cada cobertura contratada, emitido na vigência da ocorrência do sinistro (se for o caso);
- e) certificados individuais relativos ao período reclamado pelo segurado (em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmio);
- f) demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, apresentando os valores discriminados por cobertura de risco contratada;
- g) aviso de sinistro e demais documentos comprobatórios de sua ocorrência (se for o caso);
- h) demonstrativo completo do cálculo da indenização ou justificativa para não liquidação do sinistro (se for o caso), apresentando documentos comprobatórios para tomada de decisão negativa;
- i) comprovante de eventuais pagamentos feitos ao segurado ou beneficiário do seguro.
- j) demonstrativo completo da evolução de prêmios, capitais segurados e taxas, durante o período reclamado, discriminados por cobertura contratada (em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmios);
- k) documento que comprove anuência de segurados que representem, no mínimo,  $\frac{3}{4}$  (três quartos) do grupo segurado, para as alterações de taxa de seguro, efetuadas após 11/1/2003.

### **1.3. Planos de Saúde – No Caso de Ter Havido Contratação de Plano de Saúde em Conjunto com Plano de Previdência Complementar Aberta:**

- a) cópia da proposta/certificado;
- b) cópia do regulamento e contrato;
- c) demonstrativo das contribuições com indicação das respectivas datas de pagamentos.

### **1.4. Programa de Assistência Financeira - No Caso de Ter Havido Contratação de Empréstimo em Conjunto com Plano de Previdência Complementar Aberta:**

- a) cópia do contrato;
- b) montante referente ao empréstimo;
- c) demonstrativo das parcelas pagas pelo participante ou beneficiário, com indicação das respectivas datas de pagamento.

## **2. SEGURO DE VIDA**

### **2.1 Cálculos Atuariais e Conferência de Valores de Indenização de Seguros Vida em Grupo/Acidente Pessoais Coletivo ou Individual/Renda de Eventos Aleatórios:**

- a) apólice, respectivas propostas assinadas pelo estipulante e eventuais endossos que comprovem a taxa vigente, à época do sinistro, para cada cobertura contratada (ou as taxas vigentes, durante o período reclamado, para cada cobertura contratada – em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmios);
- b) cartão-proposta assinado pelo segurado ou outro documento comprobatório de sua adesão ao contrato;
- c) condições gerais completas, incluindo o contrato firmado com o estipulante, bem como eventuais aditivos contratuais e indicação do número dos respectivos processos SUSEP, referentes aos planos de seguro, submetidos à SUSEP, nos termos da legislação vigente, contratados pelo segurado;
- d) certificado individual, encaminhado ao segurado, que indique o capital segurado referente a cada cobertura contratada, emitido na vigência da ocorrência do sinistro (se for o caso);
- e) certificados individuais relativos ao período reclamado pelo segurado (em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmio);
- f) demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, com apresentação dos valores discriminados por cobertura de risco contratada;
- g) aviso de sinistro e demais documentos comprobatórios da ocorrência (se for o caso);
- h) demonstrativo completo do cálculo da indenização ou justificativa para não liquidação do sinistro (se for o caso), apresentando documentos comprobatórios para tomada de decisão negativa;
- i) comprovante de eventuais pagamentos feitos ao segurado ou beneficiário do seguro;
- j) demonstrativo completo da evolução de prêmios, capitais segurados e taxas, durante o período reclamado, discriminados por cobertura contratada (em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmios);
- k) documento que comprove a anuência de segurados que representem, no mínimo,  $\frac{3}{4}$  (três quartos) do grupo segurado, para as alterações de taxa de seguro efetuadas após 11/1/2003.

### **2.2 Cálculos Atuariais e Conferência de Valores de Indenização de Seguros de Vida Individual:**

- a) apólice e respectivas propostas assinadas pelo segurado;
- b) certificado individual ou outro documento que indique o capital segurado, relativo a cada garantia contratada, à época da ocorrência do sinistro (se for o caso);
- c) certificados individuais ou outro documento que indique os capitais segurados relativos a cada garantia contratada, durante o período reclamado pelo segurado (em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmio);
- d) condições gerais completas e aditivos contratuais, que alterem as condições inicialmente pactuadas, nota técnica e número do respectivo processo SUSEP, referente ao plano de seguro, submetido à SUSEP, nos termos do Decreto Nº 3.633, de 18 de outubro de 2000, contratado pelo segurado;
- e) demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, apresentando os valores discriminados por cobertura de risco contratada e o percentual de carregamento;
- f) aviso de sinistro e demais documentos comprobatórios de sua ocorrência (se for o caso);

g) demonstrativo completo do cálculo do valor da indenização ou justificativa para não pagamento (se for o caso), apresentando documentos comprobatórios para tomada de decisão negativa;

h) comprovante de eventuais pagamentos feitos ao segurado ou beneficiário do seguro;

i) demonstrativo completo da evolução de prêmios, capitais segurados e taxa, durante o período reclamado, discriminados por cobertura contratada (em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmios).

### **3. CAPITALIZAÇÃO**

#### **Cálculos Atuariais e Conferência ou Divergência de Valores de Resgate e/ou Sorteios Referentes a Títulos de Capitalização**

a) número do processo de aprovação do plano na SUSEP, com a cópia do respectivo despacho nele consignado;

b) cópia da proposta assinada pelo subscritor;

c) demonstrativo de cálculo de pagamentos e resgate/sorteio, se for o caso, contemplando todas as datas em que foram efetuados;

d) demonstrativo da evolução da reserva matemática do título, até a data do efetivo pagamento;

e) cópia do comprovante de pagamento do resgate/sorteio ao titular;

f) relatório dos procedimentos efetuados pela seguradora, na tentativa de esclarecer/resolver a denúncia.

### **4. SEGURO DE DANOS**

#### **4.1 Atraso, Negativa ou Divergência de Pagamento da Indenização**

a) apólice, com a respectiva proposta assinada;

b) condições gerais completas, incluindo o frontispício, bem como eventuais aditivos contratuais e número do respectivo processo SUSEP, referente ao plano de seguro, submetido à SUSEP, nos termos da legislação vigente, contratado pelo segurado;

c) demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, apresentando os valores discriminados por cobertura de risco contratada;

d) aviso de sinistro e demais documentos comprobatórios da ocorrência (se for o caso);

e) demonstrativo completo do cálculo da indenização ou justificativa para não liquidação do sinistro (se for o caso), apresentando documentos comprobatórios para tomada de decisão negativa;

f) comprovante de eventuais pagamentos feitos ao segurado ou beneficiário do seguro;

g) Relatório dos procedimentos efetuados pela seguradora, na tentativa de esclarecer/resolver a denúncia.

#### **4.2 Divergências Quanto aos Valores Oriundos de Devolução de Prêmio**

a) apólice, com a respectiva proposta devidamente assinada;

b) condições gerais completa, incluindo o frontispício, bem como eventuais aditivos contratuais e número do processo SUSEP referente ao plano de seguro, submetido à SUSEP, nos termos da legislação vigente, contratado pelo segurado;

**Fl. 14 da CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005.**

c) demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, apresentando os valores discriminados por cobertura de risco contratada e com indicação das respectivas datas de pagamento;

d) demonstrativo completo do cálculo da devolução do prêmio, contemplando as datas de solicitação e efetivo cancelamento;

e) comprovante de eventuais valores restituídos ao segurado;

f) relatório dos procedimentos efetuados pela seguradora, na tentativa de esclarecer/resolver a denúncia.

**CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO III**

**DOCUMENTOS QUE DEVEM SER SOLICITADOS À SOCIEDADE OU ENTIDADE**

**Informações a Serem Prestadas pela Sociedade ou Entidade aos Segurados/Participantes no Atendimento ao Consumidor Relativamente a Cálculos Atuariais e Conferência ou Divergência de Valores de Benefícios:**

- a) tipo de plano – sendo que, para os casos de previdência complementar aberta, a entidade deverá ainda explicitar se o plano é bloqueado ou novo;
- b) número das propostas e nome dos planos e benefícios contratados;
- c) descrição completa de cada benefício contratado, assim como carências/condições para sua concessão;
- d) descrição completa dos valores garantidos oferecidos, assim como carências/condições para sua concessão;
- e) valor da última contribuição e a respectiva data de pagamento, discriminada por plano e benefícios contratados;
- f) justificativa para a inviabilidade do pagamento de benefício ou valor garantido, se for o caso.

**CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO IV**

**Formulário de Atendimento Personalizado nº /**

Reclamada: \_\_\_\_\_

**DADOS DO RECLAMANTE**

( ) segurado/participante/detentor de título de capitalização ( ) beneficiário

Nome: \_\_\_\_\_

CNPJ/CPF: \_\_\_\_\_ Identidade: \_\_\_\_\_

**REPRESENTADO POR**

( ) procurador ( ) corretor ( ) outro \_\_\_\_\_

**FORMAS DE CONTATO**

Nome: \_\_\_\_\_

Rua: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP \_\_\_\_\_:

Fone(s): \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

**DADOS DA DENÚNCIA**

Seguro Danos ( ) ( ) Previdência ( ) Capitalização ( ) Corretores  
Vida (..)  
Acidentes Pessoais ( )  
DPVAT ( )  
Outros \_\_\_\_\_

**NÚMERO E IDENTIFICAÇÃO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS**  
**(proposta/apólice/certificado/plano/matricula/título de capitalização/sinistro)**

Identificação \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_

Identificação \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_

**DESCRIÇÃO SUCINTA DOS FATOS QUE GERARAM A INSATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR**

A Sociedade possui ouvidoria ou sistema de atendimento ao consumidor reconhecido pela SUSEP? ( ) Sim ( ) Não

A ouvidoria ou sistema de atendimento ao consumidor reconhecido pela SUSEP foi acionado?

( ) Sim Data do atendimento da Ouvidoria \_\_\_\_\_ ( ) Não

Caso a ouvidoria ou sistema de atendimento ao consumidor da sociedade reclamada seja reconhecido pela SUSEP e não tenha sido acionado pelo reclamante, será então providenciado pela SUSEP. Na hipótese de não ser satisfatoriamente atendido, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do preenchimento desse formulário, o reclamante deve retornar à SUSEP e apresentar os documentos listados em anexo, quando será instaurado procedimento de atendimento ao consumidor – PAC, para a apuração de irregularidades e aplicação das sanções cabíveis.

Caso a ouvidoria ou sistema de atendimento ao consumidor da sociedade reclamada não tenha sido reconhecido pela SUSEP ou, na hipótese de reconhecido, já tenha sido acionado pelo reclamante sem atender satisfatoriamente seu pleito, será instaurado procedimento de atendimento ao consumidor – PAC, para a apuração de irregularidades e aplicação das sanções cabíveis.

Esclarecemos, por oportuno, que, no âmbito de competência desta Autarquia, a Sociedade reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas irregularidades. Assim, para fins de recebimento de valores que V.Sa. considere devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário, observados os prazos prescricionais previstos no Código Civil Brasileiro.

SUSEP, em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Reclamante: \_\_\_\_\_

Analista Técnico \_\_\_\_\_ – Matric. Siape nº \_\_\_\_\_



**CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO V**

Sr. Ouvidor,

Nos termos da Resolução CNSP Nº 110, de 7 de maio de 2004, solicitamos analisar o pleito, em anexo, e responder diretamente ao interessado, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento da presente correspondência.

Solicitamos, ainda, que, no caso de insatisfação do consumidor com a decisão da Sociedade, seja indicada a possibilidade de formalização de denúncia perante a SUSEP.

<<ANEXOS: Email RECLAMANTE + Anexos II e III>>

Atenciosamente,

SUSEP/DEFIS/ GEREP – Gerência de Relações com o Público  
Rua Buenos Aires, nº 256 – Térreo  
Rio de Janeiro- RJ  
Cep. xxxxx-xxx  
Telefone: XXXXXXXX

**CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO VI**

Prezado Sr(a).

Comunicamos que sua mensagem foi transmitida, nesta data, à ouvidoria da empresa, para que sejam prestados os devidos esclarecimentos ou apresentada a solução para o questionamento formulado.

Caso V.Sa. não seja atendido(a), satisfatoriamente, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento desta comunicação, poderá ser formalizada DENÚNCIA junto à SUSEP, pessoalmente ou por carta, em um dos endereços indicados abaixo, munido de cópia dos documentos listados, em anexo, visando à abertura de processo administrativo, para apuração de irregularidades.

Esclarecemos, por oportuno, que, no âmbito de competência desta Autarquia, a Sociedade reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas irregularidades. Assim, para fins de recebimento de valores que V.Sa. considere devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário, observados os prazos prescricionais previstos no Código Civil Brasileiro.

<< ANEXO:Anexos I, II e III>>

Atenciosamente,

SUSEP/DEFIS/ GEREP – Gerência de Relações com o Público

Rua Buenos Aires, nº 256 – Térreo  
Rio de Janeiro - RJ  
Cep. xxxxx-xxx  
Telefone: XXXXXXXXX

SUSEP/Gerência Regional de Fiscalização no Estado de São Paulo - GRFSP  
Rua Formosa, nº 367 – 26ª andar – Edifício CBI  
São Paulo – SP  
CEP: 01049-000  
Tel.: 223-5569 / 223-9752  
Fax: 223-0534

SUSEP/Escritório Regional do Gabinete da SUSEP no Distrito Federal - ERGDF  
Setor Bancário Sul, Quadra 1 – Bl. K – 13ª andar – Ed. Seguradora  
Brasília - DF  
CEP: 70093-900  
Tel.: (61) 322-8995  
Fax: (61) 223-1129

SUSEP/ Gerência Regional de Fiscalização do Estado do Rio Grande do Sul - GRFRS  
Rua Coronel Genuíno, nº 421 – 11ª andar  
Porto Alegre - RS  
CEP: 90010-350  
Tel.: (51) 221-0779  
Fax: (51) 212-6712

CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005– ANEXO VII



Superintendência de Seguros Privados  
Ministério da Fazenda

**Carta SUSEP/DEFIS/GEREP ou Regional /Nº**

(Local), de de .

À/ Ao

<Empresa>/<Grupo>

<Endereço>

Cidade - UF

CEP.

A/C.– Sr. <Nome Ouvidor> - Ouvidor

**Ref.: Encaminhamento de Denúncia**

Prezado Senhor,

Considerando os termos da Resolução CNSP Nº 110, de 7 de maio de 2004, solicitamos analisar o pleito, em anexo, e responder diretamente ao interessado, no prazo de 30 dias, contados a partir da data de recebimento desta correspondência.

Solicitamos, ainda, que, no caso de insatisfação do consumidor com a decisão da Sociedade, seja indicada a possibilidade de formalização de denúncia perante a SUSEP.

<<ANEXOS: Expediente RECLAMANTE ou Formulário de Atendimento Personalizado - quando a denúncia for originada em atendimento pessoal (Anexo IV) + Anexos II e III>>

Atenciosamente,

DEFIS/ GEREP – Gerência de Relações com o Público  
Coordenadora

***(\*) Ou Assinado pelo Coordenador da Regional (GRFSP ou GRFRS)***

CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO VIII



Superintendência de Seguros Privados  
Ministério da Fazenda

**Carta SUSEP/DEFIS/GEREP ou Regional /Nº**

(Local), de de .

Ilmo.Sr(a).  
<Nome Reclamante>  
<Endereço>  
Cidade - UF  
CEP.

A/C.– Sr. <Nome contato> - Presidente

**Ref.: Atendimento ao Consumidor**

Prezado Senhor(a),

Informamos que sua denúncia foi encaminhada à Ouvidoria da empresa, para a necessária análise e resposta.

Caso V.Sa.não seja atendido(a) satisfatoriamente no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento desta comunicação, poderá ser formalizada DENÚNCIA a SUSEP, pessoalmente ou por carta, no endereço indicado abaixo, preferencialmente munido de cópia dos documentos listados, em anexo, visando à abertura de processo administrativo, para apuração de irregularidades.

Esclarecemos, por oportuno, que, no âmbito de competência desta Autarquia, a Sociedade reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas irregularidades. Assim, para fins de recebimento de valores que V.Sa. considere devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário, observados os prazos prescricionais previstos no Código Civil Brasileiro.

<< ANEXOS: Anexo I e III >>

Atenciosamente,

DEFIS/ GEREP – Gerência de Relações com o Público  
Coordenadora

CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO IX



Superintendência de Seguros Privados  
Ministério da Fazenda

Carta SUSEP/DEFIS/GEREP ou Regional /Nº

(Local), de de .

À/ Ao  
<Empresa>/<Grupo>  
<Endereço>  
Cidade - UF  
CEP.

A/C.– Sr. <Nome Diretor> - Ouvidor/ Diretor de Relações

Ref.: **Instauração de Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC)**  
**Processo SUSEP nº nnnnnnnnn de dd/mm/aaaa**

Informamos que foi instaurado o Procedimento de Atendimento ao Consumidor – PAC, em referência, em face de denúncia formulada pelo Sr. <nome reclamante>.

O PAC será encaminhado aos departamentos competentes desta Autarquia, visando à apuração de indícios de cometimento de irregularidade, podendo resultar em instauração de Processo Administrativo Sancionador -PAS e aplicação das sanções cabíveis.

Assim sendo, solicitamos identificar, nos anexos, os documentos necessários à instrução dos autos, com base no conteúdo da denúncia, fazendo sua remessa a esta Autarquia.

Registramos que o prazo máximo para atendimento é de **15** (quinze) dias, a contar da data do recebimento desta comunicação, sob pena de aplicação das sanções cabíveis e inclusão da Sociedade em nosso Cadastro de Pendências.

<< ANEXOS: Formulário de Atendimento Personalizado (quando a denúncia for originada em atendimento pessoal) - Anexo IV + Anexos II e III>>

Atenciosamente,

DEFIS/ GEREP – Gerência de Relações com o Público  
Coordenadora

**(\*) Ou Assinado pelo Coordenador da Regional (GRFSP ou GRFRS)**

CIRCULAR SUSEP N 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO X



Superintendência de Seguros Privados  
Ministério da Fazenda

**CARTA SUSEP/DEFIS/GEREP ou Regional/Nº**

(Local), de de .

À/ Ao

<Nome Reclamante>

<Endereço Reclamante>

Cidade - UF

CEP.

**Ref.: Instauração de Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC)  
Processo SUSEP nº nnnnnnnn de dd/mm/aaaa**

Informamos que foi instaurado o Procedimento de Atendimento ao Consumidor - PAC em referência, em razão da denúncia formulada por V.Sa..

Em face do exposto, para que o processo seja encaminhado aos departamentos competentes desta Autarquia, visando à apuração de indícios de cometimento de irregularidade e eventual instauração de Processo Administrativo Sancionador- PAS, para aplicação das sanções cabíveis, solicitamos nos remeter os documentos listados em anexo, com vistas à completa instrução dos autos, num prazo de **30** (trinta) dias, contados a partir do recebimento da presente correspondência.

Esclarecemos, por oportuno, que, no âmbito de competência desta Autarquia, a Sociedade reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas irregularidades. Assim, para fins de recebimento de valores que V.Sa. considere devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário, observados os prazos prescricionais previstos no Código Civil Brasileiro.

<<ANEXOS: Anexo I>>

Atenciosamente,

DEFIS/ GEREP – Gerência de Relações com o Público  
Coordenadora

***(\*) Ou Assinado pelo Coordenador da Regional (GRFSP ou GRFRS)***

CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO XI



Superintendência de Seguros Privados  
Ministério da Fazenda

**OFÍCIO SUSEP/DEFIS/REGIONAL, GEFIS ou GEFIP ou Regional/Nº**

(Local), de de .

À/ Ao

<Empresa>/<Grupo>

<Endereço>

Cidade - UF

CEP.

A/C.– Sr. <Nome Diretor> - Ouvidor/ Diretor de Relações

**Ref.: Encerramento de Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC)  
Processo SUSEP nº nnnnnnnnn de dd/mm/aaaa**

A respeito do PAC em referência, que trata da denúncia formulada pelo sr<sup>(a)</sup>. <nome reclamante>, através do expediente de dd/mm/aaaa, informamos que o Departamento de Fiscalização desta Autarquia concluiu pelo arquivamento da denúncia formulada, em razão de não terem sido apurados indícios suficientes de cometimento de irregularidade, conforme documento anexo.

<<ANEXOS: Parecer do DEFIS ou do DETEC>>

Atenciosamente,

GEFIS – Gerência de Fiscalização de Seguros  
Coordenadora

GEFIP – Gerência de Fiscalização de Previdência e Capitalização  
Coordenador

**(\*) Ou Assinado pelo Coordenador da Regional (GRFSP ou GRFRS)**

CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO XII



Superintendência de Seguros Privados  
Ministério da Fazenda

**CARTA SUSEP/DEFIS/GEFIS ou GEFIP ou Regional/Nº**

(Local), de de .

À/ Ao

<Nome Reclamante>

<Endereço Reclamante>

Cidade - UF

CEP.

**Ref.: Encerramento de Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC)  
Processo SUSEP nº nnnnnnnn de dd/mm/aaaa**

Reportamo-nos à denúncia formulada por V.S<sup>a</sup>, através de expediente de dd/mm/aaaa, a qual originou o PAC em referência.

Informamos que o Departamento de Fiscalização desta Autarquia concluiu pelo arquivamento da denúncia, em razão de não terem sido apurados indícios suficientes de cometimento de irregularidades, por parte da Sociedade reclamada, conforme documento anexo.

Em face do exposto, ressaltamos que a continuidade dos autos dependerá da apresentação de novos fatos e provas documentais e, caso isso não ocorra, o Processo estará à disposição de V.Sa., para vista e retirada de cópia, se assim desejar, devendo o mesmo permanecer arquivado nesta Instituição, pelo prazo exigido em lei.

De qualquer forma, esclarecemos que, para fins de recebimento de valores que V.Sa. considere devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário, observados os prazos prescricionais previstos no Código Civil Brasileiro.

<<ANEXOS: Parecer do DEFIS ou do DETEC>>

Atenciosamente,

GEFIS – Gerência de Fiscalização de Seguros  
Coordenadora

GEFIP – Gerência de Fiscalização de Previdência e Capitalização  
Coordenador

***(\*) Ou Assinado pelo Coordenador da Regional (GRFSP ou GRFRS)***



CIRCULAR SUSEP Nº 292, de 18 de maio de 2005 – ANEXO XIII



Superintendência de Seguros Privados  
Ministério da Fazenda

**CARTA SUSEP/DEFIS/GEFIS ou GEFIP ou Regional/Nº**

(Local), de de .

À/ Ao

<Nome Reclamante>

<Endereço Reclamante>

Cidade - UF

CEP.

**Ref. Instauração de Processo Administrativo Sancionador (PAS)  
Processo SUSEP nº nnnnnnnn de dd/mm/aaaa**

Reportamo-nos ao Procedimento de Atendimento ao Consumidor (PAC) nº nnnnnnnn, de dd/mm/aaaa, que trata da denúncia formulada por V.

Informamos que o Departamento de Fiscalização desta Autarquia instaurou o Processo Administrativo Sancionador (PAS), visando à apuração de cometimento de possíveis irregularidades, para a conseqüente aplicação das sanções cabíveis.

Em face do acima exposto, ressaltamos que, doravante V.Sa. deverá se reportar ao Processo PAS em referência, uma vez que o PAC se encontra definitivamente concluído.

Esclarecemos, por oportuno, que, no âmbito de competência desta Autarquia, a Sociedade reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas irregularidades. Assim, para fins de recebimento de valores que V.Sa. considere devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário, observados os prazos prescricionais previstos no Código Civil Brasileiro.

Atenciosamente,

GEFIS – Gerência de Fiscalização de Seguros  
Coordenadora

GEFIP – Gerência de Fiscalização de Previdência e Capitalização  
Coordenador

***(\*) Ou Assinado pelo Coordenador da Regional (GRFSP ou GRFRS)***