MINISTÉRIO DA FAZENDA
CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS

RESOLUÇÃO CNSP Nº 297, DE 2013.

Disciplina as operações das sociedades seguradoras por meio de seus representantes de seguros, pessoas jurídicas, e dá outras providências.

A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere o art. 34, inciso XI, do Decreto nº 60.459, de 13 de março de l967, torna público que o **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS – CNSP,** em sessão ordinária realizada em 24 de outubro de 2013, considerando o disposto no art. 18 da Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964, e nos arts. 710 e 775 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e, ainda, o inteiro teor do Processo CNSP Nºn 10/2004 e Processo SUSEP nº 15414.001674/2013-60, na forma do que estabelece o artigo 32, incisos I e II, do Decreto-lei n. 73, de 21 de novembro de 1966.

R E S O L V E U:

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, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, a realização de contratos de seguro à conta e em nome da sociedade seguradora.

§ 2ºº O representante de seguros atuará de acordo com os poderes delimitados no respectivo contrato firmado com a sociedade seguradora.

§ 3º As sociedades seguradoras deverão garantir que seus respectivos representantes de seguros ajam, atendo-se às instruções recebidas pelas mesmas, com clareza, boa-fé, transparência, eficiência e confiança no atendimento aos proponentes, segurados e beneficiários.

§ 4º O representante de seguros somente poderá ofertar e receber propostas relativas a planos de seguro, concernentes aos ramos delimitados nesta Resolução, nas suas dependências físicas ou, quando for o caso, por meios remotos, na forma estabelecida em norma específica.

§ 5º A relação entre o representante de seguros e o proponente, segurado ou beneficiário poderá ser intermediada por corretor de seguros ou seu preposto.

§ 6º A contratação de seguro feita pelo proponente junto ao representante de seguros, sem a participação de corretor de seguros ou de seu preposto, caracteriza-se, também, como venda direta da sociedade seguradora, observando-se o disposto no Art.19 da Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964.

§ 7º É vedado ao representante de seguros o exercício da atividade de corretagem de seguros ou a atuação como estipulante ou subestipulante;

§ 8ºº A vedação a que se refere o parágrafo anterior não se aplica aos empregadores que estipulem seguro em favor de seus empregados;

§ 9º O representante de seguros poderá exercer sua atividade para outra empresa, ou efetuar negócios em nome e por conta própria, desde que não se trate de atividade concorrente com a da sociedade seguradora, observado o que dispuser no contrato celebrado entre ambos.

§ 10 O contrato celebrado entre a sociedade seguradora e o representante de seguros deve dispor sobre a forma, a delimitação da zona de atuação, exclusividade, rescisão e estipulação de prazo de duração, se determinado ou indeterminado.

Art. 2º Os contratos firmados, nos termos desta Resolução, entre pessoa jurídica na condição de representante de seguros e sociedade seguradora, deverão prever, em nome desta, a prestação de, pelo menos, um dos seguintes serviços:

I – oferta e promoção de planos de seguro, inclusive por meios remotos, em nome de sociedade seguradora;

II – recepção de propostas de planos de seguro, emissão de bilhetes de seguros e apólices individuais em nome de sociedade seguradora;

III – coleta e fornecimento à sociedade seguradora dos dados cadastrais e de documentação de proponentes, segurados, beneficiários e corretores de seguros e seus prepostos;

IV – recolhimento de prêmios de seguro, em nome da sociedade seguradora;

V – recebimento de avisos de sinistros, em nome da sociedade seguradora;

VI – pagamento de indenização, em nome da sociedade seguradora;

VII – orientação e assistência aos segurados e seus beneficiários, no que compete aos contratos de seguros, inclusive por meios remotos, em nome da sociedade seguradora;

VIII – orientação e assistência aos corretores de seguros e seus prepostos, se for o caso;

IX – apoio logístico e administrativo à sociedade seguradora, visando à manutenção dos contratos de seguro; e

X – outros serviços de controle, inclusive controle e processamento de dados das operações pactuadas em nome da sociedade seguradora.

§ 1º Os dados cadastrais dos proponentes, segurados e beneficiários não poderão ser objeto de cessão a terceiros, ainda que a título gratuito, e a sua utilização ficará restrita aos fins contratuais, exceto para fins de cadastro positivo, nos termos da Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011.

§ 2º O contrato firmado deverá dispor de forma clara, detalhada e abrangente sobre a forma de remuneração do representante de seguros, no qual deverão estar incluídas todas as despesas operacionais e comerciais envolvidas e as hipóteses de indenização em caso de rescisão contratual.

§ 3º A remuneração do representante de seguros deverá ser pactuada com a sociedade seguradora consoante os princípios e as normas aplicáveis à defesa do consumidor e à livre concorrência.

§ 4º É vedada a remuneração de representante de seguros que caracterize exigência ao consumidor de vantagem manifestamente excessiva conforme disposto no Art. 39, inciso V, da Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 5º A Susep poderá suspender a comercialização de produtos cuja remuneração se caracterize como vantagem manifestamente excessiva, nos termos do parágrafo anterior.

§ 6º A remuneração máxima do representante de seguros deverá ser informada na Nota Técnica Atuarial do plano de seguros submetido à Susep.

§ 7º Os contratos doravante firmados entre sociedades seguradoras e seus representantes de seguros deverão, previamente ao início da prestação dos serviços, ser mantidos à disposição da Susep na sede da sociedade seguradora e, por cópia autenticada, na sede do representante.

§ 8º O representante de seguros deverá disponibilizar ao consumidor, no local de venda do seguro ou, quando se tratar de venda por meios remotos, na rede mundial de computadores, extrato do contrato que detalhe os poderes que lhe foram conferidos pela sociedade seguradora.

Art. 3º Os planos de seguros ofertados por representantes de seguros, em nome de sociedade seguradora, estão limitados aos seguintes ramos:

I – Ramo 0171 – Riscos Diversos;

II – Ramo 0195 – Garantia Estendida/Extensão de Garantia – Bens em Geral;

III – Ramo 0524 – Garantia Estendida/Extensão de Garantia Auto;

IV – Ramo 1329 – Funeral;

V – Ramo 1369 – Viagem

VI – Ramo 1377 – Prestamista;

VII – Ramo 1387 – Desemprego/Perda de Renda;

VIII – Ramo 1390 – Eventos Aleatórios;

IX – Ramo 1164 – Animais;

X – Ramo 1601 – Microsseguro de Pessoas;

XI – Ramo 1602 – Microsseguro de Danos;

XII – Ramo 1603 – Microsseguro/Previdência;

§ 1º Os planos de seguro do ramo prestamista deverão contemplar, no mínimo, a cobertura de morte por causas naturais ou acidentais.

§ 2º A cobertura de morte acidental a que se refere o parágrafo anterior deverá contemplar qualquer tipo de acidente pessoal, não podendo restringir-se a um único evento coberto isolado.

§ 3º As coberturas classificadas no ramo desemprego/perda de renda poderão prever período de carência máximo de 31(trinta e um) dias e só poderão ser ofertadas à pessoa física com contrato de trabalho vigente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

§ 4º A contratação em desacordo com o parágrafo anterior acarretará a restituição em dobro dos prêmios pagos referentes a esta cobertura.

§ 5º As coberturas classificadas no ramo de eventos aleatórios estão restritas à "diária de incapacidade por doença", "diária de incapacidade por doença ou acidente", "diária de internação hospitalar" ou "perda de renda por incapacidade".

§ 6º Os planos de seguro do ramo animais só poderão incluir coberturas que garantam a morte e/ou o reembolso de despesas incorridas com veterinários, exames e/ou internações relacionados a animais domésticos, nos termos definidos na legislação específica.

§ 7º Não poderão ser oferecidos planos de seguros a proponentes inelegíveis a todas às coberturas, sob pena de restituição em dobro dos prêmios pagos.

§ 8º Não se aplica a limitação constante no *caput* deste artigo ao representante de seguros que integra o mesmo grupo econômico da sociedade seguradora.

§ 9º O disposto no parágrafo anterior não se aplica às organizações varejistas que atuem como representantes de seguros.

Art. 4º Os planos de seguro ofertados por representantes de seguros, em nome de sociedades seguradoras, somente poderão ser contratados mediante emissão de apólice individual ou de bilhete, observadas a legislação específica, vedada a contratação por meio de apólice coletiva.

Art. 5º O segurado que contratar plano de seguro junto a representante de seguros poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete.

§ 1º A apólice individual ou o bilhete, conforme o caso, deverá conter a previsão do direito de arrependimento e informar de forma expressa e ostensiva os meios adequados e eficazes para o seu exercício pelo segurado.

§ 2º. O segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 3º A sociedade seguradora ou seu representante, conforme for o caso, fornecerão ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo obstada, a partir desse momento, qualquer possibilidade de cobrança.

§ 4º. Caso o segurado exerça o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo a que se refere o *caput*, serão devolvidos, de imediato.

§ 5º. A devolução a que se refere o parágrafo anterior será realizada pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio, sem prejuízo de outros meios ou formas disponibilizados pela sociedade seguradora, desde que expressamente aceito pelo segurado.

§ 6º. O disposto neste artigo não se aplica ao "seguro viagem" se o segurado houver iniciado a viagem, dentro do período de arrependimento.

Art. 6º A sociedade seguradora e o representante de seguros são responsáveis pela integridade, confiabilidade, segurança e sigilo das operações realizadas, assim como pelo cumprimento das normas e regulamentos aplicáveis às operações, sem prejuízo das respectivas medidas de ressarcimento pactuadas contratualmente.

§1º A sociedade seguradora deverá prestar informações claras, precisas e adequadas acerca de direitos e obrigações relacionados aos produtos de seguros que ofertarem por seus representantes de seguros.

§2º A comercialização do seguro deverá, obrigatoriamente, ser efetivada por documento em separado, com a emissão de comprovante próprio, bem como com a individualização do(s) respectivo(s) pagamento(s), seja com cartão de crédito, boleto bancário ou outro meio de pagamento admitido, com exceção daquele(s) realizado(s) em espécie.

Art. 7º São deveres das sociedades seguradoras e de seus representantes de seguros que prestarem serviços nos termos dos incisos I, II, IV e VI do artigo 2º:

I - A oferta e promoção adequada de produtos de seguros, assim considerada aquela que assegure informações corretas, claras, precisas e ostensivas com relação ao produto comercializado e aos serviços decorrentes de sua contratação.

II – A integral orientação e assistência ao proponente, segurado e seus beneficiários, na elaboração da proposta e durante a vigência do contrato de seguro, especialmente nas situações de ocorrência de sinistros e sua regulação.

§ 1º Os representantes de seguros são responsáveis pelo repasse integral dos prêmios arrecadados às sociedades seguradoras, nos termos estabelecidos no contrato firmado entre as partes.

§ 2º O pagamento do prêmio ao representante de seguros considera-se feito à sociedade seguradora, a qual fica responsável por todas as obrigações contratuais dele decorrentes.

§ 3º O pagamento da indenização considera-se feito somente após a comprovação do efetivo recebimento pelo segurado ou beneficiário.

§ 4º Caso seja constatada a oferta inadequada de planos de seguros, a Susep poderá, a seu critério, determinar a suspensão ou a interrupção dos serviços prestados pelo representante de seguros.

Art. 8º É vedado ao representante de seguros:

a) cobrar dos proponentes, segurados ou de seus beneficiários, quaisquer valores relacionados à sua atividade, na condição de representante de seguros, ou ao plano de seguro, além daqueles especificados pela sociedade seguradora;

b) efetuar propaganda e promoção de produto de seguro sem prévia anuência da sociedade seguradora ou sem respeitar a fidedignidade das informações constantes do plano de seguro ofertado;

c) oferecer produto de seguro em condições mais vantajosas para quem adquire produto ou serviço por ele fornecido;

d) vincular a contratação de seguro à concessão de desconto ou à aquisição compulsória de qualquer outro produto ou serviço por ele fornecido; e

e) emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos aos serviços de representante que não sejam expressamente autorizados pela sociedade seguradora contratante.

Art. 9º Sem prejuízo do disposto no artigo 7º, a sociedade seguradora e seu representante de seguros são responsáveis administrativamente pelos atos que este praticar em desacordo com esta Resolução e demais normas expedidas pelo CNSP e pela Susep, estando sujeitos às penalidades cabíveis.

Art. 10 Quando da celebração ou renovação de contrato com pessoa jurídica na condição de representante de seguros, a sociedade seguradora contratante deverá verificar a existência de fatos que desabonem a contratada, inclusive seus administradores, estabelecendo, se for o caso, medidas de caráter preventivo e corretivo, inclusive, a suspensão dos serviços ou a rescisão contratual.

§ 1º É vedado aos empregados de sociedades seguradoras atuarem como sócios, administradores, empregados ou prestadores de serviços de representantes de seguros.

§ 2º Os contratos firmados entre as sociedades seguradoras e pessoas jurídicas para a prestação de serviços de representante de seguros deverão dispor sobre os direitos e obrigações das partes e incluir cláusulas prevendo:

I – as obrigações da sociedade seguradora sobre os serviços prestados por seu representante, inclusive na hipótese de subestabelecimento a terceiros, total ou parcialmente, se expressamente previsto no contrato ou seu aditivo, observada a responsabilidade solidária prevista no Art. 34 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II – a permissão de acesso integral e irrestrito da Susep às dependências do representante de seguros e aos contratos firmados nos termos desta Resolução, bem como a todas as informações, dados e documentos relativos ao contratado, ao terceiro subestabelecido e aos serviços vinculados a seguro por eles prestados;

III – que, na hipótese de subestabelecimento a terceiros, total ou parcialmente, o representante de seguros deverá obter a prévia anuência da sociedade seguradora, observando-se o disposto no inciso anterior e no art. 9º, bem como as demais exigências, vedações e deveres constantes desta Resolução;

IV – a divulgação ao público, pelo representante de seguros, de sua condição de prestador de serviços à sociedade seguradora, identificada pelo nome como é conhecida no mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e telefones dos serviços de atendimento ao consumidor e de ouvidoria da sociedade seguradora, por meio de painel visível mantido nos locais onde sejam prestados serviços ao consumidor de seguro, e por outras formas, caso necessário, para atendimento ao público;

V – a declaração de que o representante de seguros tem pleno conhecimento de que a realização, por sua própria conta, sem autorização contratual, de operações consideradas privativas de sociedades seguradoras e outras vedadas pela legislação vigente, o sujeitará às penalidades previstas na legislação de seguros, sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis pelos órgãos de proteção do consumidor; e

VI – política a ser seguida e os procedimentos a serem adotados pelo representante de seguros em relação à prevenção e à lavagem de dinheiro.

Art. 11 A sociedade seguradora dará instruções e supervisionará a atuação do representante de seguros.

§ 1º A sociedade seguradora deverá colocar à disposição do seu representante e de sua equipe de atendimento documentação técnica adequada, mantendo canal de comunicação permanente com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre seus produtos e serviços, de forma a atender tempestivamente às demandas dos segurados ou seus beneficiários.

§ 2º As sociedades seguradoras e seus representantes de seguros deverão promover a capacitação dos funcionários destes designados para prestar quaisquer dos serviços listados no artigo 2º , visando à adequada orientação ao proponente, ao segurado, e ao beneficiário na forma definida pelo CNSP.

Art. 12 A sociedade seguradora deverá adequar o sistema de controles internos e a auditoria interna com o objetivo de monitorar as atividades de atendimento aos segurados ou seus beneficiários, realizadas por intermédio de seus representantes de seguros, compatibilizando-os com a abrangência e a complexidade dos serviços prestados.

§ 1º A sociedade seguradora, na supervisão dos serviços prestados por seus representantes de seguros, deverá estabelecer plano de controle de qualidade da sua atuação, levando em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações de segurados, seus beneficiários e demais usuários.

§ 2º O plano a que se refere o § 1º deverá conter medidas administrativas a serem adotadas pela sociedade seguradora se verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo a possibilidade de suspensão de serviços e o cancelamento antecipado do contrato.

§ 3º A Susep poderá estabelecer procedimentos a serem integrados aos controles de que trata este artigo e, alternativa ou cumulativamente:

I – determinar a adoção de controles e procedimentos adicionais, estabelecendo prazo para sua implementação, caso verifique a inadequação do controle que a sociedade seguradora exerce sobre as atividades de seus representantes de seguros;

II – determinar a suspensão cautelar, tendo em vista o interesse público e o risco de dano ao consumidor, da atuação de representante de seguros.

Art. 13 Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, a própria sociedade seguradora, ao verificar qualquer violação pelo seu representante de seguros ao disposto nesta Resolução, deverá promover, imediatamente, por meio de notificação ao interessado, o saneamento da irregularidade, a suspensão temporária dos efeitos de contrato ou, conforme a gravidade da infração, a rescisão do respectivo contrato.

Art. 14 Com o intuito de apurar ou mesmo sanar possíveis irregularidades, a Susep poderá convocar o representante de seguros e/ou a sociedade seguradora para prestar esclarecimentos sobre suas operações.

§ 1º Diante de fortes indícios de irregularidades que causem danos ao consumidor e da inexistência de termo de compromisso de ajustamento de conduta visando regularização das respectivas atividades, a Susep, após facultada manifestação da sociedade seguradora, poderá suspender, em âmbito regional ou nacional, produtos, e seus similares, comercializados de forma irregular.

§ 2º O descumprimento da determinação de suspensão da Susep caracteriza, para todos os fins, operação não autorizada.

Art. 15 A sociedade seguradora deverá manter, em página própria da rede mundial de computadores acessível a todos os interessados, a relação atualizada de seus representantes de seguros, contendo as seguintes informações:

I – razão social, nome fantasia, endereço da sede e o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) de cada contratado;

II – endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ;

III – relação dos serviços prestados incluída no contrato, especificada por ponto de atendimento; e

IV – relação de ramos de seguro a que estão autorizados a promover à conta e em nome da sociedade seguradora.

Art. 16 A sociedade seguradora deverá, em relação à Susep:

I – designar diretor responsável pela contratação e supervisão de representantes de seguros e pelos serviços por eles prestados;

II – informar, no Formulário de Informações Periódicas do mês de dezembro de cada ano, a celebração de contrato com pessoa jurídica na condição de representante de seguros, em vigor e os iniciados ao longo do exercício, bem como posteriores atualizações, encerramentos e eventuais suspensões e rescisões.

III – elaborar relatórios sobre os serviços prestados por meio de seus representantes de seguros, mantendo-os à disposição da fiscalização da Autarquia.

Parágrafo único. A Susep definirá os elementos mínimos que devem constar nos relatórios a que se refere o inciso III, assim como sua periodicidade.

Art. 17 A sociedade seguradora deverá segregar as informações sobre reclamações contra seus representantes de seguros apresentadas pelos segurados, seus beneficiários e demais interessados junto aos serviços de atendimento e ouvidoria, as quais deverão fazer parte do relatório de que trata o inciso III do artigo anterior.

Art. 18 O representante de seguros que atuar na representação de sociedade seguradora exclusivamente junto a corretores de seguros, na sua orientação e assistência, na forma do disposto no art. 2º, VIII, desta Resolução, deverá utilizar a denominação de "assessoria de seguros".

§ 1º É vedada a inclusão da denominação de "assessoria de seguros" na razão social de representante de seguros que não atue exclusivamente com corretores de seguros.

§ 2º O representante de que trata o *caput* deste artigo não poderá promover a venda direta em nome de sociedade seguradora junto ao consumidor e tampouco atuar como corretor de seguros.

§ 3º O pagamento pelos serviços prestados pelos representantes de seguros de que trata este artigo não se enquadrará como comissão de corretagem.

§ 4º O pagamento de quaisquer comissões de corretagem devidas por apólices comercializadas por meio de assessoria de seguros se dará exclusivamente e diretamente ao corretor de seguros responsável pela comercialização da apólice.

§ 5º Não se aplicam aos contratos firmados entre sociedades seguradoras e representantes de seguros de que trata este artigo as disposições dos arts. 3º e 4º desta Resolução.

Art. 19 Ficam acrescentados o parágrafo único do artigo 30 e os artigos 35-A, 77-A, 77-B, 77-C à Resolução CNSP Nº 243, de 2011:

"Art. 30

....

parágrafo único. Incorre também na sanção prevista neste artigo, aquele que efetuar publicidade ou promoção de produto, sem prévia anuência formal da sociedade seguradora, da entidade aberta de previdência complementar ou da sociedade de capitalização."

"Art. 35-A Condicionar a comercialização ou desconto de qualquer produto ou serviço à contratação de planos de seguro."]

Sanção: multa de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)."

Art. 77-A Cobrar ou receber, na condição de representante de seguros, qualquer valor, exceto o prêmio de seguro, respeitando o valor máximo fixado pela sociedade seguradora;

Sanção: multa de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Art. 77-B Não repassar integralmente os prêmios de seguro às sociedades seguradoras, na condição de representante de seguros, nos termos estabelecidos no contrato firmado entre as partes.

Sanção: multa de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Art. 77-C Não repassar integralmente a indenização do sinistro na hipótese em que o representante de seguros for designado contratualmente a fazê-lo.

Sanção: multa de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)."

Art. 20 Aos casos não previstos nesta Resolução aplicam-se as disposições legais e regulamentares em vigor.

Art. 21 As sociedades seguradoras terão o prazo de 180 dias para adequarem os seus produtos à limitação na oferta dos planos de seguros de que trata o art. 3º desta Resolução.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no *caput* deste artigo aos §§3º, 4º, 7º, 8º e 9º do art. 3º desta Resolução, cujos efeitos vigerão a partir da data de publicação desta Resolução.

Art. 22 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de outubro de 2013.

LUCIANO PORTAL SANTANNA
Superintendente da Superintendência de Seguros Privados