



**MINISTÉRIO DA FAZENDA
CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS**

RESOLUÇÃO CNSP Nº 294, DE 2013.

Dispõe sobre a utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro e de previdência complementar aberta.

O SUPERINTENDENTE DA 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 1967, torna público que o **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS –CNSP**, em sessão ordinária realizada em 5 de setembro de 2013, e no uso das atribuições que lhe confere o artigo 32, inciso I e IV do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, e o artigo 29 da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, considerando o inteiro teor do Processo CNSP Nº 3/2013 e Processo SUSEP nº 15414.000755/2013-42,

RESOLVEU:

Art. 1º Dispor sobre a utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro e de previdência complementar aberta.

Art. 2º Para efeitos desta norma, considera-se:

I – Meios Remotos: aqueles que permitam a troca de e/ou o acesso a informações e/ou todo tipo de transferência de dados por meio de redes de comunicação envolvendo o uso de tecnologias tais como rede mundial de computadores, telefonia, televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação por satélite, entre outras.

II – Sociedade: sociedade seguradora autorizada pela Susep a funcionar no Brasil e que, recebendo o prêmio, assume os riscos descritos no contrato de seguro.

III – EAPC: entidade aberta de previdência complementar ou sociedade seguradora autorizada a operar planos de previdência complementar aberta.

IV – Proponente: pessoa física ou jurídica interessada em contratar ou aderir a plano de seguro ou plano de previdência complementar aberta, preenchendo e assinando (eletronicamente) uma proposta.

V – Contratante: segurado, tomador, participante, assistido ou beneficiário do plano de seguro/previdência ou seu respectivo representante legal. (NR) *(Inciso alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

Art. 3º A utilização de meios remotos nas operações relacionadas a planos de seguro e de previdência complementar aberta deverá, obrigatoriamente, garantir:

I - a autenticidade, o não-repúdio e a integridade de documentos contratuais encaminhados pela sociedade/EAPC; (NR) *(Inciso alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

II - a autenticidade, o não-repúdio, a confidencialidade e a integridade dos dados transmitidos pelo proponente, contratante e corretor; (NR) *(Inciso alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

III – *(Revogado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

IV – a confirmação do recebimento de documentos e mensagens enviadas pela sociedade/EAPC ao contratante ou, quando couber, ao corretor;

V – o fornecimento de protocolo ao proponente/contratante, em qualquer operação de envio, troca de informações e/ou transferência de dados e documentos.

CAPÍTULO I

DA UTILIZAÇÃO DE MEIOS REMOTOS NAS OPERAÇÕES DE SEGURO E DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Art. 4º Fica autorizada a emissão de bilhetes, de apólices, de certificados individuais, de contratos coletivos e de endossos com a utilização de meios remotos. (NR) *(Caput alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

§1º A utilização de meios remotos na emissão de que trata o *caput* deverá garantir ao contratante a possibilidade de impressão do documento e, a qualquer tempo, o fornecimento de sua versão física mediante solicitação verbal do contratante à sociedade/EAPC.

§2º Equipara-se à solicitação verbal do contratante, a que se refere o parágrafo anterior, a manifestação efetuada com a utilização de meios remotos.

§3º A emissão de apólices, de certificados individuais, de contratos coletivos e de endossos com a utilização de meios remotos deverá contemplar elementos capazes de conferir autenticidade e não-repúdio aos atos, integridade aos documentos, com identificação de data e hora de sua emissão. (NR) *(Parágrafo alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

Art. 5º Na contratação por apólice ou por certificado individual, as propostas de seguro e de previdência complementar aberta poderão ser formalizadas por meio de login e senha ou certificado digital, necessariamente pré-cadastrados pelo proponente/representante legal em ambiente seguro. (NR) *(Caput alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

§ 1º A tecnologia de identificação biométrica equivale à utilização de *login* e senha pelo usuário.

§ 2º A contratação a que se refere o *caput* quando intermediada por corretor deverá implicar no fornecimento de *login* e senha individualizados para o corretor e para o proponente/contratante.

Art. 5º-A O aviso de sinistro, solicitação de resgate, concessão de benefício, portabilidade, alteração de beneficiário (s) e demais solicitações que impliquem em alteração ou encerramento da relação contratual poderão ser efetivadas pelo uso de meios remotos, na forma prevista no art. 5º, a critério da sociedade/ EAPC.

Parágrafo único. Quando a contratação for realizada por meios remotos, a sociedade/ EAPC deverá ofertar os serviços listados no caput por meios remotos. *(Artigo incluído pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

Art. 6º A contratação de seguros por intermédio de bilhete poderá ser realizada com a utilização de meios remotos ou mediante solicitação verbal do proponente.

Parágrafo único. A solicitação verbal do proponente equipara-se à manifestação efetuada com a utilização de meios remotos.

Art. 7º A sociedade/EAPC deverá fornecer ao proponente/contratante com a utilização de meios remotos, os protocolos e as demais informações previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Parágrafo único. Na regulação de sinistro, deverá ser disponibilizado ao contratante o protocolo que atesta o efetivo recebimento do aviso inicial e comprovante do recebimento da documentação necessária à análise do evento ocorrido. (NR) *(Artigo alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

Art. 8º Além do disposto no artigo anterior, é facultado o uso de meios remotos para o envio de boletos de cobrança, material informativo, material de publicidade e mensagens de educação financeira.

§ 1º O envio de boletos de cobrança e material de publicidade por meios remotos deve ser autorizado de forma expressa e inequívoca pelo contratante.

§ 2º No caso do envio dos boletos de cobrança por meios remotos, a sociedade/EAPC deve adotar todos os meios possíveis de se certificar do recebimento por parte do contratante.

§ 3º O contratante tem o direito de, sempre que desejar, ter o envio físico e tradicional dos boletos de cobrança. (NR) *(Artigo alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

Art. 9º A contratação realizada com a utilização de meios remotos implicará no envio de mensagens informativas ao contratante ou na disponibilização dessas informações pela internet por meio de credenciais de acesso individualizadas, ao longo da vigência das coberturas e na época apropriada a cada situação, contemplando, no mínimo: (NR) *(Caput alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

I – a confirmação da contratação do plano e o número de processo Susep;

II – as coberturas e/ou benefícios contratados e respectivos valores de garantia e/ou de capital segurado;

III – as datas de início e fim de vigência do plano, além de eventuais franquias e participações obrigatórias do segurado;

IV – informação sobre a forma e a periodicidade de pagamento do prêmio; (NR) *(Inciso alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

V – alerta da não quitação do prêmio/contribuição em até 5 (cinco) dias úteis após a efetiva data de vencimento; (NR) *(Inciso alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

VI – instruções detalhadas para o acesso seguro aos documentos contratuais dos planos contratados; (NR) *(Inciso alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

VII – a informação sobre o portal da Susep na rede mundial de computadores onde o contratante poderá conferir as condições contratuais do plano adquirido;

VIII – o número de telefone gratuito de contato da central de atendimento ao cliente disponibilizado pela sociedade/EAPC, com fornecimento de número de protocolo para todos os atendimentos, com indicação de data e hora de contato;

IX – o número de telefone gratuito da Ouvidoria da sociedade/EAPC; e

X – o número de telefone gratuito do Setor de Atendimento ao Público da Susep.

§ 1º O envio a que se refere o *caput* deverá ser realizado preferencialmente com a utilização do mesmo meio remoto usado na contratação ou por outro escolhido pelo contratante.

§ 2º *(Revogado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

Art. 10. A confirmação de quitação do primeiro pagamento enviada pela sociedade/EAPC com a utilização de meios remotos servirá, também, como prova da efetiva contratação ou renovação do plano.

Parágrafo único. O primeiro pagamento, de que trata o *caput*, equivale ao pagamento do prêmio único ou da primeira parcela do prêmio de seguro, bem como da contribuição ou aporte inicial para os planos de previdência complementar aberta.

Art. 11. Na contratação por meios remotos, o proponente/contratante poderá desistir do contrato no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data da formalização da proposta nos termos do art. 4º, no caso de contratação por apólice ou certificado individual, ou do pagamento do prêmio, no caso de contratação por bilhete, mediante requerimento físico entregue junto à sociedade/EAPC, ou ainda por meios remotos. (NR) *(Caput alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

§ 1º A sociedade/EAPC deverá disponibilizar meios remotos que possibilitem ao proponente/contratante efetuar a comunicação formal, com o fornecimento de protocolo. (NR) *(Parágrafo alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

§ 2º Se o proponente/contratante exercer 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, respeitado o meio de pagamento utilizado pelo cliente, sem prejuízo de outros meios disponibilizados pela seguradora/EAPC e expressamente aceitos pelo segurado. (NR) *(Parágrafo alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

§ 3º O disposto neste artigo não se aplica ao “seguro viagem” se o segurado houver iniciado a viagem dentro do período de arrendimento.

CAPÍTULO II DOS CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA AS OPERAÇÕES DE PLANOS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA E DE SEGURO DE PESSOAS COM COBERTURA POR SOBREVIVÊNCIA

Art. 12. *(Revogado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

Art. 13. Antes da contratação do plano de previdência complementar aberta e do seguro de pessoas com cobertura por sobrevivência, deverá ser disponibilizado ao proponente o Regulamento dos mesmos.

Parágrafo único. Para efeito de atendimento do disposto no *caput* deste artigo deverá ser informado em todo material de comercialização do plano de previdência complementar aberta e do seguro de pessoas com cobertura por sobrevivência que o seu Regulamento poderá ser consultado no portal da Susep na rede mundial de computadores.

Art. 14. Após a contratação do plano de previdência complementar aberta e do seguro de pessoas com cobertura por sobrevivência, deverá ser disponibilizado a todo contratante, no mínimo, a seguinte documentação:

I – proposta;

II – certificado ou apólice;

III – regulamento; e

IV – contrato, quando se tratar de plano coletivo.

Parágrafo único. Deverá ser informado na proposta e no certificado individual que o Regulamento do plano contratado poderá ser consultado no portal da Susep na rede mundial de computadores.

Art. 15. *(Revogado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Os documentos eletrônicos gerados pela sociedade/EAPC a partir da utilização de meios remotos deverão ser armazenados em qualquer meio de gravação que observe as propriedades de autenticidade, integridade e disponibilidade, sendo dispensada a guarda de documentos físicos." (NR) *(Caput alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017)*

§ 1º O prazo de guarda para os documentos eletrônicos será o mesmo exigido para os documentos físicos, estabelecido pela legislação em vigor.

§ 2º A sociedade/EAPC a que se refere o *caput* são obrigadas a reproduzir integralmente os documentos eletrônicos sempre que tal procedimento for exigido pela Susep ou outro órgão público competente.

Art. 16-A. A sociedade/EAPC digital deve, exclusivamente, utilizar meios remotos, nos termos desta Resolução, em todas as operações relacionadas a seus planos de seguro e de previdência complementar aberta. (Artigo incluído *pela Resolução CNSP nº 359, de 2017*)

Art. 17. A sociedade/EAPC que utilizar meios remotos para qualquer operação regulada por essa Resolução deverá fornecer à Susep o acesso a tais documentos por meio eletrônico e respectivas credenciais de acesso. (NR) (*Artigo alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017*)

Art. 18. Os dados cadastrais dos proponentes e contratantes não poderão ser objeto de cessão a terceiros, ainda que a título gratuito, e a sua utilização ficará restrita aos fins contratuais.

Art.19. (*Revogado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017*)

Art. 20. (*Revogado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017*)

Art. 21. O disposto nesta Resolução também se aplica às operações relacionadas a planos de microsseguro.

Art. 22. Aplica-se, no que couber, o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 6 de setembro de 2013.

LUCIANO PORTAL SANTANNA
Superintendente da Superintendência de Seguros Privados