



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

RESOLUÇÃO CNSP Nº 408, DE 30 DE JUNHO DE 2021.

Dispõe sobre a utilização de meios remotos nas operações de seguro, previdência complementar aberta e capitalização.

**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 1967, torna público que o **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS - CNSP**, em sessão ordinária realizada em 25 de junho de 2021, tendo em vista o disposto no inciso II do art. 32 do Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, e nos artigos 5º, 29 e 74 da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, e considerando o disposto no inciso I do art. 2º do Decreto-Lei nº 261, 28 de fevereiro de 1967, no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, e o que consta do Processo Susep nº 15414.617648/2020-87,

**R E S O L V E :**

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

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 2º Para fins desta Resolução, define-se:

I - cliente: o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido, o titular ou subscritor de título de capitalização ou o participante de plano de previdência complementar aberta;

II - documentos contratuais: apólices, bilhetes e certificados individuais de seguro, títulos de capitalização, certificados de participante, contratos coletivos e endossos;

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

IV - intermediário: o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, de capitalização e/ou de previdência complementar aberta, tais como o corretor de seguros, o representante de seguros, o correspondente de microsseguros, o distribuidor de título de capitalização, entre outros executores das atividades enumeradas neste inciso; e

V - 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.

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

I - a integridade, a autenticidade, o não-repúdio e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos;

II - a confirmação do recebimento de documentos e mensagens enviadas pelo ente supervisionado ao cliente ou, quando couber, ao intermediário, quando o respectivo envio se der em decorrência de exigência regulatória; e

III - o fornecimento de protocolo ao cliente ou, quando couber, ao intermediário, para as solicitações e procedimentos relativos ao produto contratado.

Parágrafo único. O simples acesso ou consulta a documentos e informações disponibilizados pelo ente supervisionado dispensam a necessidade de fornecimento de protocolo.

## CAPÍTULO II

### UTILIZAÇÃO DE MEIOS REMOTOS NAS OPERAÇÕES DE SEGURO, PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA E CAPITALIZAÇÃO

#### **Emissão e envio de documentos**

Art. 4º É permitido o uso de meios remotos para emissão, envio e disponibilização, conforme o caso, de documentos relativos à contratação do produto, tais como propostas, documentos contratuais, documentos de cobrança, notificações, extratos, condições contratuais, regulamentos, materiais informativos e comunicados.

§ 1º A utilização de meios remotos na emissão de documentos contratuais deverá garantir a possibilidade de impressão ou **download** do documento pelo cliente.

§ 2º Os documentos contratuais emitidos por meios remotos devem conter informação de data e hora de sua emissão.

#### **Contratação**

Art. 5º As propostas de seguro e de previdência complementar aberta poderão ser preenchidas e formalizadas por meio remoto seguro aceito pelas partes como válido, necessariamente de forma autenticada e passível de comprovação da autoria e integridade.

Art. 6º A contratação de seguros por emissão de bilhete e a contratação de títulos de capitalização poderão ser realizadas com a utilização de meios remotos.

Art. 7º No caso de contratação com a utilização de meios remotos o cliente deverá receber, preferencialmente pelo mesmo meio remoto usado na contratação, instruções detalhadas para acesso seguro aos documentos contratuais dos produtos contratados.

#### **Demais procedimentos**

Art. 8º Poderão ser efetivados com o uso de meios remotos, a critério do ente supervisionado ou, quando for o caso, do intermediário, outros procedimentos e solicitações relativos ao produto contratado, além dos previstos neste Capítulo.

§ 1º Quando a contratação for realizada por meios remotos, o ente supervisionado ou o intermediário, conforme o caso, deverá garantir que as solicitações e procedimentos necessários ao encerramento da relação contratual possam ser efetuados pelo mesmo meio utilizado na contratação, sem prejuízo da disponibilização de outros meios.

§ 2º Para os fins do disposto no §1º deste artigo, na impossibilidade de uso do mesmo meio utilizado na contratação, seja por sua falta ou descontinuidade, deverá ser disponibilizado meio remoto equivalente ao da contratação, considerando aspectos de custo, tempo e facilidade para o cliente.

§ 3º Quando houver exigência legal ou infralegal de anuência expressa e/ou assinatura do cliente, a efetivação dos procedimentos e solicitações de que trata o **caput** deverá observar os critérios de formalização de que trata o art. 5º.

## CAPÍTULO III

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º O disposto nesta Resolução se aplica às operações de seguro, previdência complementar aberta e capitalização ainda que sejam utilizados intermediários na contratação ou em outras fases da relação contratual.

Art. 10. O uso de meios remotos nos termos desta Resolução não isenta os entes supervisionados do cumprimento de obrigações previstas em regulamentação vigente aplicável às operações de seguros, previdência complementar aberta e/ou capitalização, inclusive no que diz respeito à prestação de informações, disponibilização e envio de documentos.

Art. 11. Os requisitos dispostos no inciso I do art. 3º são aplicáveis às operações de resseguro e retrocessão realizadas com o uso de meios remotos.

Art. 12. Aplica-se às operações de seguro, previdência complementar aberta e capitalização, no que couber, o Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013.

Art. 13. Ficam revogadas:

I - a Resolução CNSP nº 294, de 6 de junho de 2013; e

II - a Resolução CNSP nº 359, de 20 de dezembro de 2017.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor em 1º de outubro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **SOLANGE PAIVA VIEIRA (MATRÍCULA 1296472)**, **Superintendente da Susep**, em 01/07/2021, às 12:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. artigos 369, 405 e 425 da lei nº 13.105/2015 c/c Decreto nº 8.539/2015 e Instruções Susep 78 e 79 de 04/04/2016 .



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.susep.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.susep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1067727** e o código CRC **47D42B92**.