



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

CIRCULAR SUSEP Nº 643, DE 20 DE SETEMBRO DE 2021.

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

**A SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP**, na forma da alínea “b” do art. 36 do Decreto-Lei n.º 73, de 21 de novembro de 1966; considerando o disposto no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, e o que consta do Processo Susep nº 15414.615442/2021-01,

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

Art. 1º Disciplinar o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

Parágrafo único. O disposto nesta Circular aplica-se, no que couber, às demandas oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público ou de entidades da sociedade civil.

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 2º Para os fins desta Circular, consideram-se:

I - consumidores: clientes de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e seus beneficiários;

II - denúncia: relato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais disciplinadores das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, capitalização, previdência complementar aberta, intermediação e de auditoria independente;

III - intermediários: responsáveis pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, de resseguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, tais como o corretor de resseguro, o corretor de seguros, o representante de seguros, o correspondente de microsseguros, o distribuidor de título de capitalização, dentre outros executores das atividades enumeradas neste item;

IV - reclamação: relato individualizado de insatisfação de consumidor relativamente à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização e entidade aberta de previdência complementar; e

V - reclamante: consumidor, conforme definição constante do inciso I deste artigo.

§ 1º Quanto às denúncias, o disposto nesta Circular também se aplica às

entidades autorreguladoras do mercado de corretagem, aos liquidantes e aos estipulantes de seguros.

§ 2º As reclamações individualizadas de consumidores não serão consideradas como denúncia e receberão tratamento próprio, conforme definido no Capítulo II desta Circular.

## CAPÍTULO II TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Art. 3º Os consumidores deverão registrar suas reclamações no Consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

§ 1º O tratamento das reclamações registradas por meio da plataforma Consumidor.gov.br observará os procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon.

§ 2º A Susep irá monitorar e analisar, periodicamente, os registros realizados no âmbito do Consumidor.gov.br, focando na qualidade das informações produzidas, bem como realizar a gestão dos dados e informações obtidas, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia da efetividade da plataforma.

§ 3º As informações obtidas no registro das reclamações serão utilizadas pela Susep, em conjunto com outros dados relativos ao mercado supervisionado pela Autarquia, para elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação, a definição de ações de educação financeira e a divulgação de informações sobre o setor, entre outras finalidades.

## CAPÍTULO III TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 4º As denúncias deverão ser apresentadas por meio de peticionamento na Susep, nos termos da regulamentação específica, e conterão os seguintes elementos:

I - qualificação do denunciante e de quem o represente, com a documentação que permita sua adequada identificação;

II - indicação, com a maior precisão possível, dos denunciados e dos fatos e/ou atos constitutivos da suposta infração;

III - elementos de prova em que o denunciante se baseie; e

IV - endereços físico e eletrônico para recebimento de comunicações e outros meios de contato.

§ 1º O denunciante receberá confirmação de recebimento da denúncia, sendo-lhe fornecido o número do processo administrativo correspondente.

§ 2º Na hipótese de recebimento de denúncia anônima ou no caso de o denunciante solicitar anonimato deverão ser adotados os devidos cuidados para que a solicitação de anonimato seja preservada.

Art. 5º As denúncias serão processadas pelas unidades competentes para tratar da matéria, conforme suas competências regimentais.

Art. 6º Recebida a denúncia, será verificado se o relato se encontra dentro do escopo definido no inciso II do art. 2º desta Circular e, em caso negativo, deverá ser reencaminhada a denúncia ao órgão ou entidade competente para tratar do assunto, comunicando-se ao denunciante a providência adotada.

Art. 7º Presentes os elementos previstos no art. 4º desta Circular, a denúncia será analisada.

§ 1º Não contendo a denúncia elementos suficientes para o seu regular processamento, o setor competente poderá:

I - oficiar o denunciante para apresentar informações e documentos complementares, concedendo prazo de até trinta dias;

II - promover a realização de diligências; ou

III - arquivar a denúncia.

§ 2º Na hipótese de o denunciante não apresentar a documentação complementar solicitada no prazo previsto no inciso I do parágrafo anterior, a denúncia será arquivada.

§ 3º Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, será observada a norma que disciplina o processo administrativo sancionador – PAS no âmbito da Susep.

§ 4º Sempre que houver a possibilidade, o denunciante deverá ser informado do resultado da análise.

#### CAPÍTULO IV

##### ADESÃO DAS ENTIDADES SUPERVISIONADAS À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Art. 8º As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão realizar seu cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br.

§ 1º Cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente, exceto quando houver orientação contrária por parte da Senacon.

§ 2º O recebimento e tratamento das demandas recebidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br deverá ser realizado pelas ouvidorias das entidades supervisionadas.

§ 3º A Susep, em conjunto com a Senacon, será responsável por acompanhar o cadastramento das sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar na plataforma.

#### CAPÍTULO V

##### DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 9º Fica revogada a Circular Susep nº 613, de 11 de setembro de 2020.

Art. 10 Esta Circular entra em vigor em 1º de outubro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **SOLANGE PAIVA VIEIRA (MATRÍCULA 1296472)**, **Superintendente da Susep**, em 20/09/2021, às 15:07, 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 **1140362** e o código CRC **CDA946E5**.