



**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,

R E S O L V E U:

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, participante, assistido ou beneficiário do plano de seguro/previdência ou seu respectivo representante legal.

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

I – a comprovação da autoria e integridade de documentos contratuais encaminhados pela sociedade/EAPC;

II – a identificação do proponente/contratante, assegurando a autenticidade, a confidencialidade e a integridade de seus dados;

III – a segurança na troca de dados e informações com o proponente/contratante ou, quando couber, com o corretor, principalmente no que se refere ao envio de senhas e procedimentos envolvendo solicitações de cancelamentos e alterações das condições contratuais;

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 e de certificados individuais com a utilização de meios remotos.

§ 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 e de certificados individuais com a utilização de meios remotos deverá observar os procedimentos efetuados sob a hierarquia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil) ou outra Autoridade Certificadora Raiz cuja infraestrutura seja equivalente à *PKI (Public Key Infrastructure)*, com identificação de data e hora de envio.

Art. 5º Na contratação por apólice ou por certificado individual, a proposta de contratação de seguro ou a proposta de inscrição no plano de previdência complementar aberta poderá ser formalizada por meio de *login* e senha ou certificado digital, necessariamente pré-cadastrados pelo proponente/representante legal em ambiente seguro.

§ 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. 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, com indicação de data e hora, ou por outras formas, os protocolos obrigatórios e as demais informações previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Parágrafo único. Na regulação de sinistro, deverá ser encaminhado ao contratante o protocolo que atesta o efetivo recebimento do aviso inicial e da documentação comprobatória do evento coberto.

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

Parágrafo único. O envio do material de publicidade por parte da sociedade/EAPC dever ser expressamente autorizado pelo contratante.

Art. 9º A contratação realizada com a utilização de meios remotos, sem a emissão de documentos contratuais físicos, na oportunidade, deverá, obrigatoriamente, implicar no envio de mensagens informativas ao contratante, ao longo da vigência das coberturas e na época apropriada a cada situação, contemplando, no mínimo:

- 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 – alerta sobre a data de vencimento de cada parcela do prêmio/contribuição, com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência;
- V – a confirmação de quitação de cada parcela do prêmio/contribuição ou o alerta de não quitação em até 5 (cinco) dias úteis após a efetiva data de vencimento;
- VI – alerta sobre o fim da vigência do plano contratado, com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, para vigências inferiores a 1 (um) ano, ou 30 (trinta) dias corridos de antecedência, para vigências iguais ou superiores a 1 (um) ano;
- 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 A sociedade/EAPC que ainda não tiver concluído o processo de migração dos planos para o sistema de Registro Eletrônico de Produtos, na forma da legislação específica, deverá disponibilizar as condições contratuais a que se refere o inciso VII deste artigo em seu próprio portal na rede mundial de computadores.

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 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.

§ 1º A sociedade/EAPC deverá disponibilizar meios remotos que possibilitem ao contratante efetuar a comunicação formal, com o fornecimento de protocolo.

§ 2º Se o 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.

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

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. A contratação de plano de previdência complementar aberta e de seguro de pessoas com cobertura por sobrevivência pelos meios remotos de que trata esta Resolução somente poderá ser efetuada para aqueles que tenham sido registrados na Susep, por meio do Sistema de Registro Eletrônico de Produtos.

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. Para os planos de previdência complementar aberta e para os seguros com cobertura por sobrevivência, que não tenham sido registrados na Susep por meio do Sistema de Registro Eletrônicos de Produtos, é facultada a adoção dos meios remotos de que trata esta Resolução, no que se refere:

I – ao envio do certificado ou apólice do contratante;

II – ao material informativo e de publicidade; e

III – ao envio de informações aos contratantes.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Os documentos eletrônicos gerados pela sociedade/EAPC a partir da utilização de meios remotos deverão ser obrigatoriamente armazenados em qualquer meio de gravação que possibilite a confirmação do processo de validação de tais documentos, sendo dispensada a guarda de documentos físicos.

§ 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. 17. A sociedade/EAPC que utilizar meios remotos para emissão de apólices, bilhetes ou certificados individuais deverá fornecer à Susep o acesso a tais documentos por meio de *login* e senha.

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. O art. 80 da Resolução CNSP Nº 139, de 27 de dezembro de 2005, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 80. A EAPC somente poderá aceitar o protocolo de proposta de inscrição preenchida, datada e assinada pelo proponente.

§ 1º A EAPC deverá ter a comprovação da data de protocolo de cada proponente.

§ 2º O disposto no *caput* deste artigo não se aplica aos planos contratados por meios remotos, nos termos da regulação específica, no que se refere à assinatura do proponente.”

Art. 20. O art. 80 da Resolução CNSP Nº 140, de 27 de dezembro de 2005, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 80. A seguradora somente poderá aceitar o protocolo de proposta de inscrição preenchida, datada e assinada pelo proponente.

§ 1º A seguradora deverá ter a comprovação da data de protocolo de cada proponente.

§ 2º O disposto no *caput* deste artigo não se aplica aos seguros contratados por meios remotos, nos termos da regulação específica, no que se refere à assinatura do proponente.”

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