|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUADRO PADRONIZADO PARA APRESENTAÇÃO DE SUGESTÕES E COMENTÁRIOS** | | |
| **Remetente:** | | |
| **Signatário:** | | |
|  | | |
| **MINUTA** | **SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO** | **JUSTIFICATIVA OU COMENTÁRIO** |
|  |  |  |
| **CIRCULAR SUSEP Nº , DE 2020** |  |  |
|  |  |  |
| *Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados 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; e considerando o que consta do Processo Susep n.º 15414.632918/2019-46, |  |  |
|  |  |  |
| **RESOLVE:** |  |  |
|  |  |  |
| Art. 1 o Disciplinar o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados – Susep. |  |  |
|  |  |  |
| Parágrafo único O disposto nesta Circular aplica-se, inclusive, às demandas oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, de entidades da sociedade civil, entidades de classe ou entidades representativas dos mercados supervisionados. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 2 o Para os fins desta Circular, considera-se: |  |  |
|  |  |  |
| I – Consumidores: clientes das 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, previdência complementar aberta e capitalização; |  |  |
|  |  |  |
| III – Mercados supervisionados: as sociedades seguradoras, sociedades resseguradoras, as sociedades de capitalização e as entidades abertas de previdência complementar; |  |  |
|  |  |  |
| IV – Reclamação: relato individualizado de insatisfação de consumidor relativamente à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização e entidade aberta de previdência complementar; |  |  |
|  |  |  |
| V – Reclamante: consumidor, conforme definição constante do inciso I deste artigo. |  |  |
|  |  |  |
| Parágrafo único. As reclamações individualizadas de consumidores não serão consideradas como denúncia e receberão tratamento próprio, conforme definido no Capítulo II desta Circular. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 3o O setor de atendimento ao público da Susep processará as reclamações e denúncias, observando-se os procedimentos definidos nesta Circular. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 4º As reclamações poderão ser formuladas por meio de serviço de atendimento telefônico e/ou plataformas digitais; de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; ou de registro em formulário disponibilizado no sítio eletrônico da Susep na rede mundial de computadores. |  |  |
|  |  |  |
| §1o As reclamações serão registradas em sistema eletrônico próprio, que gerará número de protocolo de atendimento a ser fornecido ao reclamante. |  |  |
|  |  |  |
| §2o Para registro da reclamação, deverá ser fornecido, no mínimo: |  |  |
|  |  |  |
| a) Razão social da empresa reclamada; |  |  |
|  |  |  |
| b) Nome completo/Razão Social, CPF/CNPJ e meios de contato do reclamante e de seu representante legal, se for o caso; e |  |  |
| c) Descrição dos fatos que geraram a insatisfação do reclamante. |  |  |
|  |  |  |
| §3º No caso de ausência de quaisquer informações elencadas no §2º deste artigo, o reclamante será comunicado quanto à necessidade de complementação. |  |  |
|  |  |  |
| §4o Após o registro, a ouvidoria da empresa reclamada será acionada, preferencialmente por meio eletrônico, sendo determinado prazo de 15 (quinze) dias para oferecimento de resposta diretamente ao reclamante. |  |  |
|  |  |  |
| §5o A ouvidoria da empresa reclamada deverá fornecer resposta por escrito, diretamente ao reclamante, preferencialmente por meio eletrônico, com comprovação de recebimento. |  |  |
|  |  |  |
| §6o O prazo previsto no §4o começa a correr a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento da reclamação por parte da ouvidoria da empresa reclamada, devendo ser observado o seguinte: |  |  |
|  |  |  |
| I – Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes do horário normal. |  |  |
|  |  |  |
| II – Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, o prazo não se suspende. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 5º Por ocasião do registro da reclamação, o reclamante será informado quanto ao procedimento adotado e que, no caso de insatisfação com a resposta da ouvidoria da empresa reclamada, poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para tratamento individualizado de sua demanda no âmbito administrativo ou acionar o Poder Judiciário para fins de recebimento de valores que considere devidos ou para o exercício de quaisquer outros direitos, encerrando-se o atendimento administrativo no âmbito da Susep. |  |  |
|  |  |  |
| Parágrafo único. No caso de reclamações de consumidores oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, de entidades da sociedade civil, entidades de classe ou entidades representativas dos mercados supervisionados, a Susep comunicará o órgão ou entidade de origem da demanda quanto ao procedimento adotado. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 6º. As informações obtidas no registro das reclamações serão utilizadas pela Susep, em conjunto com outros dados relativos aos mercados supervisionados, para elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação e a definição de ações de educação financeira. |  |  |
|  |  |  |
| As denúncias poderão ser apresentadas por meio de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; por correio eletrônico; ou por qualquer outro canal colocado à disposição dos denunciantes, e conterão, sempre que possível, os seguintes elementos: |  |  |
| I – qualificação do denunciante ou de quem o represente, com a documentação que permita sua adequada identificação; |  |  |
|  |  |  |
| II - indicação, com a maior precisão possível, do infrator, dos fatos e da infração cometida; |  |  |
|  |  |  |
| III – elementos de prova em que o denunciante se baseie; e |  |  |
|  |  |  |
| IV – endereço físico para recebimento de comunicações e outros meios de contato. |  |  |
|  |  |  |
| § 1º. Na hipótese de recebimento de denúncia anônima ou no caso de o denunciante solicitar anonimato deverá ser verificado se há indícios ou provas das irregularidades relatadas. |  |  |
|  |  |  |
| § 2º Atendida à condição do § 1º, o setor de atendimento ao público da Susep instaurará processo administrativo, do qual constará como interessado. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 8º. 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. 9º. Presentes os elementos previstos no Art. 7º desta Circular, a denúncia será analisada. |  |  |
|  |  |  |
| § 1º. Não contendo a denúncia elementos suficientes para o seu regular processamento, o setor responsável pelo atendimento ao público da Susep poderá, mediante despacho fundamentado, oficiar ao denunciante para apresentar informações e documentos complementares, promover ou demandar ao setor competente a realização de diligências ou encerrá-la. |  |  |
|  |  |  |
| § 2º. Constatada a existência de provas de materialidade e de autoria de infração administrativa, será instaurado processo administrativo sancionador – PAS, que será processado nos termos da norma que disciplina o assunto no âmbito da SUSEP. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 10. As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão realizar seu cadastramento na plataforma Consumidor.gov.br até 30 de setembro de 2020. |  |  |
|  |  |  |
| § 1º. Cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente. |  |  |
|  |  |  |
| § 2º. Deverão ser utilizadas as ouvidorias das entidades supervisionadas como o canal para recebimento e tratamento das demandas recebidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br. |  |  |
|  |  |  |
| § 3º. As companhias que já estejam cadastradas na plataforma deverão realizar os ajustes necessários para adequação aos requisitos definidos nesta Circular. |  |  |
|  |  |  |
| § 4º. As sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar deverão encaminhar à Susep, até o dia 15 de outubro de 2020, comprovação de que realizaram seu cadastramento na plataforma. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 11. A partir de 1º de janeiro de 2021, o formulário mencionado no *caput* do Art. 4º será substituído pelo Consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. |  |  |
|  |  |  |
| Parágrafo único. Não se aplicam os prazos e procedimentos definidos nesta Circular às reclamações de consumidores registradas por meio da plataforma Consumidor.gov, que observarão os prazos e procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 12. Fica revogada a Circular SUSEP nº 292, de 18 de maio de 2005. |  |  |
|  |  |  |
| Parágrafo único. Os requerimentos de abertura de Procedimentos de Atendimento ao Consumidor – PACs protocolados e os PACs abertos até a data de entrada em vigor desta Circular serão processados nos termos da Circular SUSEP nº 292, de 18 de maio de 2005. |  |  |
|  |  |  |
| Art. 13. Esta Circular entra em vigor no dia 1º de julho de 2020. |  |  |
|  |  |  |