

CNSP define padrões de conduta para a comercialização de seguros

11.03.2020 2 minutos de leitura

Autores

Henrique Beloch

No dia 10.03.2020, foi publicada a **Resolução CNSP nº 382/2020**, que dispõe sobre os princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades reguladas e por seus intermediários no que se refere ao relacionamento com o cliente na comercialização de seguros, e durante todo o ciclo de vida dos produtos. Com a nova norma, o regulador buscou definir com maior precisão os padrões de conduta esperados do mercado segurador perante seus clientes, abordando temas como atendimento na venda e pós-venda, *suitability*, capacitação da força de vendas, transparência, dentre outros.

Sem prejuízo da leitura atenta da Resolução pelos agentes afetados, vale destacar os seguintes tópicos:

• Divulgação da Remuneração

Confirmando intenção já sinalizada ao mercado anteriormente, o CNSP tornou obrigatória a divulgação, pelos intermediários (corretores, representantes, etc.) aos clientes, da remuneração percebida pela venda de seguros, conforme **artigo 4º, §1º, inciso IV** da Resolução. Em outras palavras, o CNSP pretende que corretores, representantes e outros intermediários informem ao cliente o valor da comissão/remuneração que receberão em função da venda, em regime de *full disclosure*. Os intermediários passam a ser obrigados a informar, também, se possuem relação de exclusividade com qualquer seguradora.

Tal obrigação já enfrentava, desde sua concepção, forte resistência por parte do mercado corretor, dada a sensibilidade das informações que se pretende abrir. Espera-se que a norma continue a ser objeto de discussão jurídica, dando sequência às manifestações já colocadas quando do processo de consulta pública da Resolução.

• Política Institucional de Conduta

Os entes supervisionados passam a ser obrigados a elaborar, implementar e gerenciar política institucional de conduta que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, observados o conteúdo e os requisitos previstos nos **artigos 6º, 7º e 8º** da Resolução. Nos termos do **artigo 12**, as supervisionadas devem designar diretor responsável pela política, adicionando assim nova função regulatória ao rol de funções já previstas na regulamentação esparsa.

• Cliente Oculto

A norma cria ainda a figura do “cliente oculto”, constituindo instrumento de fiscalização da SUSEP sobre as práticas de conduta adotadas pelos entes supervisionados e intermediários. Na prática, os servidores da SUSEP

poderão, sem se identificar como tal, testar os processos de venda e atendimento junto às seguradoras e seus intermediários com o objetivo de verificar sua conformidade às normas vigentes.

Quer receber conteúdos como esse no seu e-mail? **Faça seu cadastro.**

LEIA TAMBÉM:

Inovações regulatórias abrem novas oportunidades para o mercado segurador

Crédito da imagem: Freepik

Profissionais que aliam visão jurídica e visão de mercado



Henrique Beloch