



ESCOLA NACIONAL de SEGUROS
FUNENSEG

www.funenseg.org.br

COMERCIALIZAÇÃO DE SEGUROS POR MEIOS REMOTOS

2014



Aluizio Barbosa

- Direito - UFRJ
- MBA – Direito de Empresas – PUC-RJ
- Especialização em Desenvolvimento Gerencial – IBMEC-RJ
- Sócio do escritório Pellon & Associados (set-2012)
- Gerente Jurídico da SulAmérica Seguros (2008-2012)
- Professor da FGV
- Professor da FUNENSEG;
- Presidente do Grupo de Trabalho de Direito Econômico da AIDA – Associação Internacional de Direito do Seguro



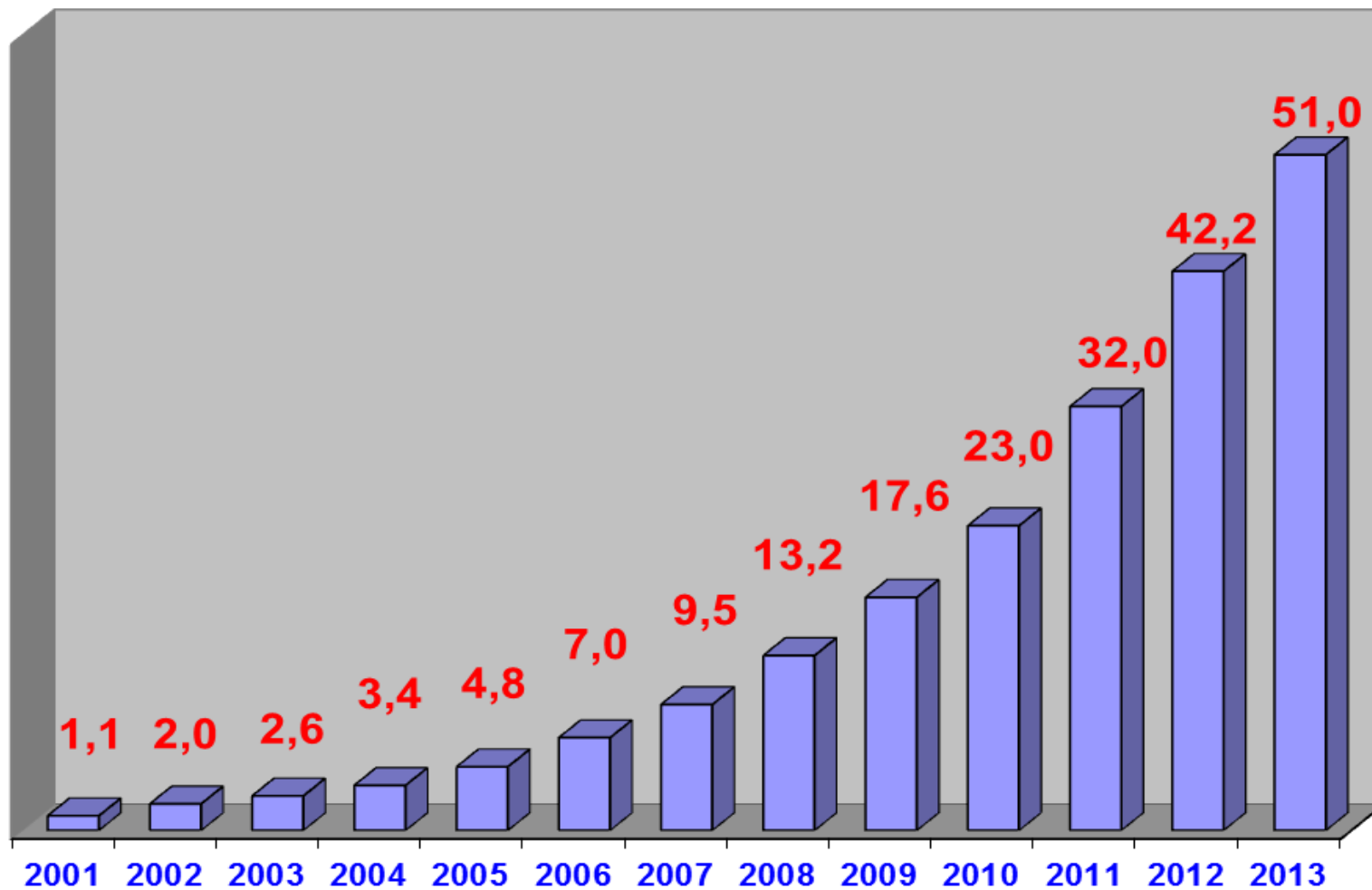
POR QUE REGULAMENTAR?

- **Incremento da internet como meio de comercialização**
- **Defasagem natural de uma legislação elaborada nos anos 90**
- **Mudança nos comportamentos sociais de consumo sem um claro respaldo na legislação existente**



CONSUMIDORES DO E-COMMERCE

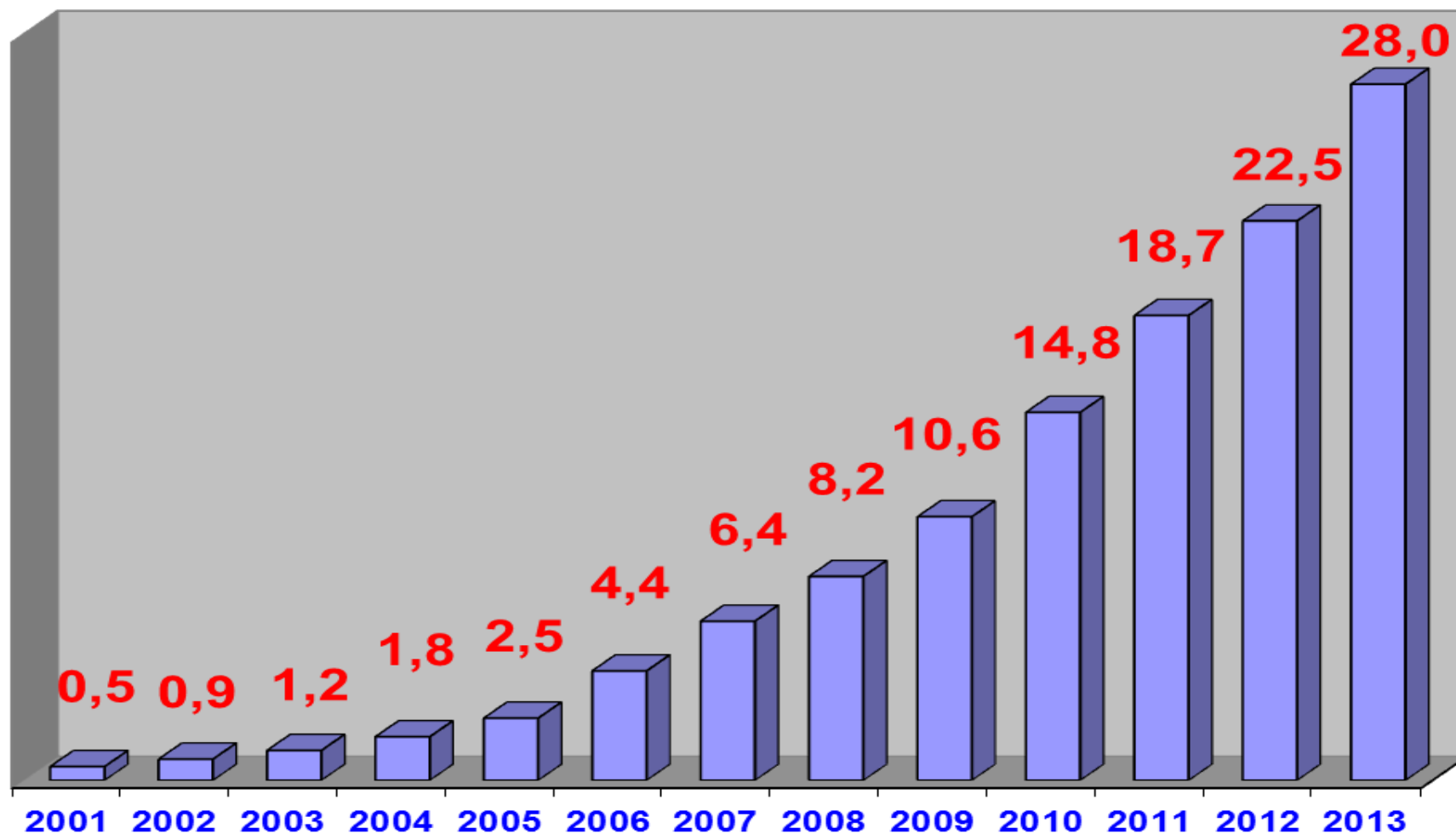
e-Consumidores no Brasil - Milhões



Fonte ebit - www.e-commerce.org.br

CRESCIMENTO DO E-COMMERCE (exceto automóveis, passagens aéreas e leilões on line)

Faturamento anual do e-commerce no Brasil - Bilhões



Fonte ebit - www.e-commerce.org.br

PRODUTOS MAIS VENDIDOS – 2013 (EM VOLUME DE PEDIDOS)

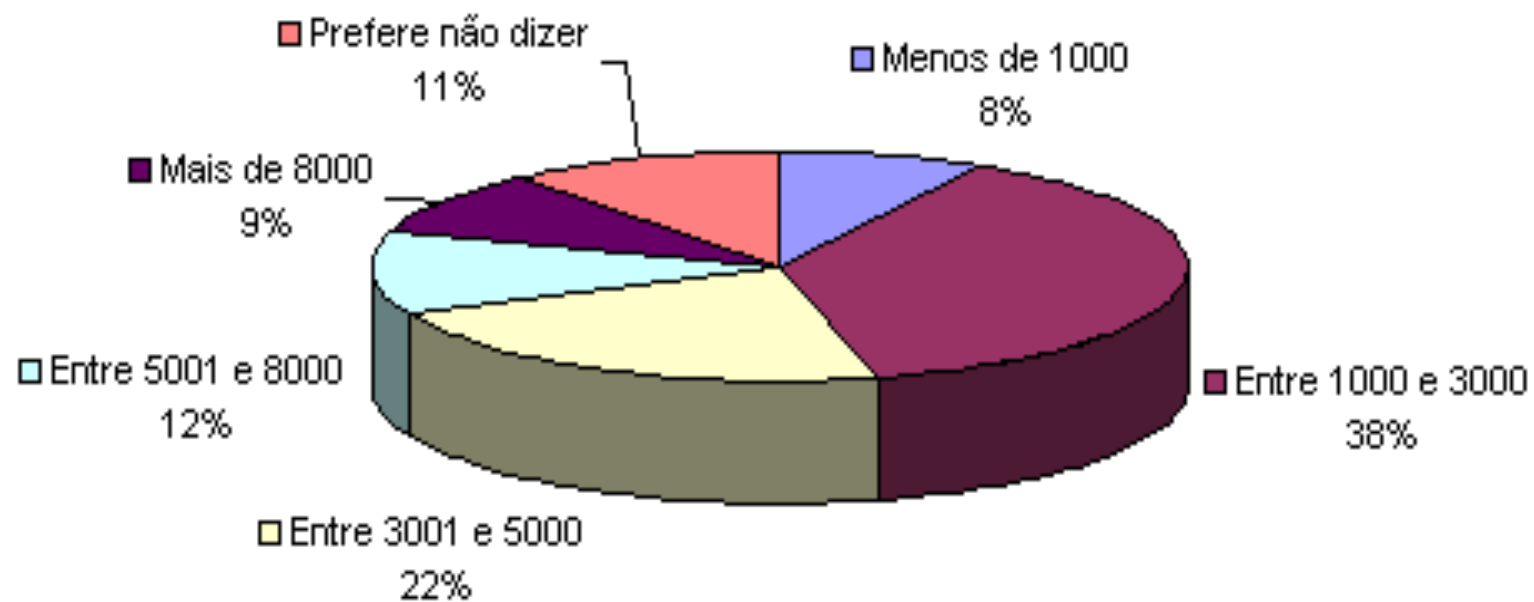
CATEGORIAS MAIS VENDIDAS (EM VOLUME DE PEDIDOS)



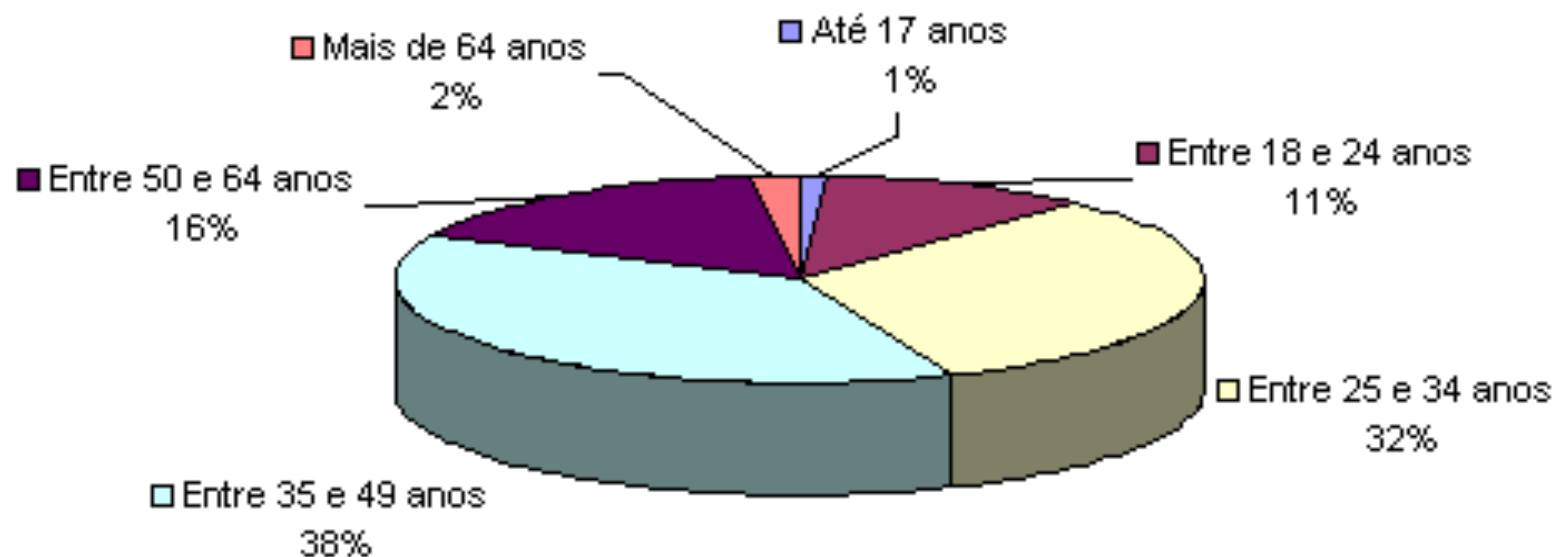
Fonte: E-bit Informação (www.ebitempresa.com.br)



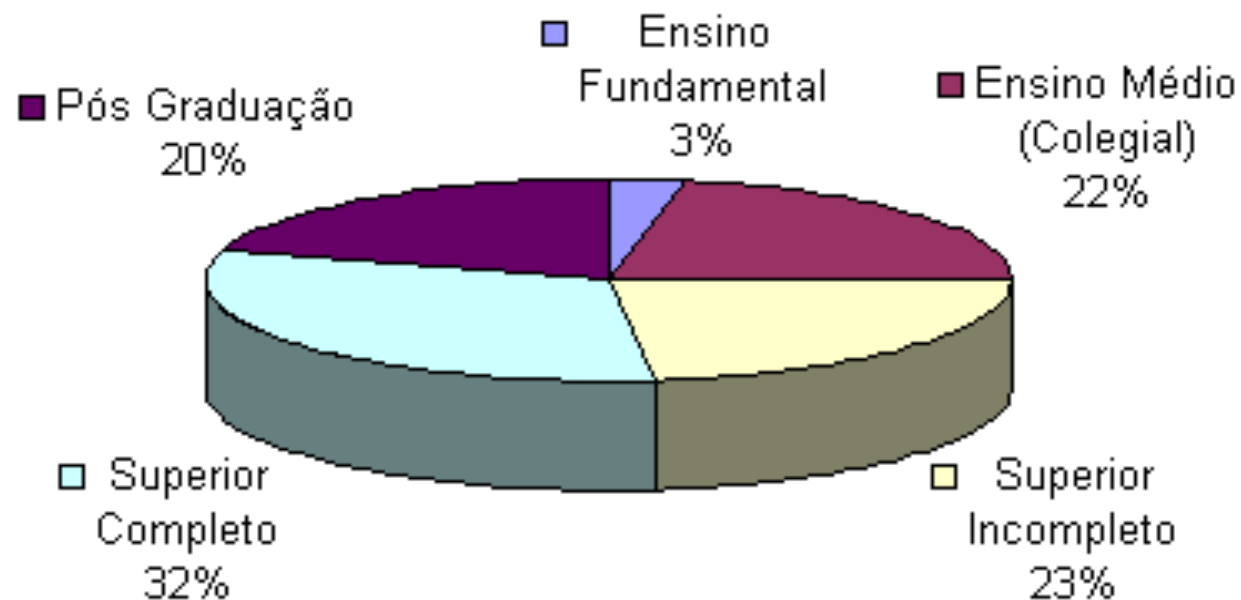
PERFIL DO CONSUMIDOR – RENDA FAMILIAR



PERFIL DO CONSUMIDOR – FAIXA ETÁRIA – QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES



PERFIL DO CONSUMIDOR – ESCOLARIDADE – QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES



PROJETOS DE LEI

- **1.483/99 -> Dep. Dr. Hélio**
- **1.589/99 -> Dep. Luciano Pizzatto**
- **4.906/01 -> Sen. Lúcio Alcântara**
- **1.232/11-> Dep. João Arruda**
- **439/11 -> Sen. Humberto Costa**
- **281/12 -> Sen. José Sarney**



COMÉRCIO ELETRÔNICO

- **Decreto 7.962/13 -> Regulamenta o Código de Defesa do Consumidor. Em vigor desde 5/05/2013**



MERCADO SEGURADOR

- **Circular SUSEP 277/04 -> assinatura digital em documentos eletrônicos**
- **Utilização de meios remotos -> arts. 46 e seguintes da Circular SUSEP 440/12 (Microseguros)**
- **Resolução CNSP 294/13 -> Utilização de Meios Remotos na Contratação de Seguros e Previdência. (Em vigor desde 23/09/2013)**



DECRETO 7.962/13 – PILARES DE ATUAÇÃO

- ✓ **informações claras a respeito do produto, serviço e fornecedor**
- ✓ **atendimento facilitado ao consumidor**
- ✓ **respeito ao direito de arrependimento**



INFORMAÇÕES CLARAS

- **nome empresarial e número de inscrição no CNPJ do fornecedor;**
- **endereço físico e eletrônico, e demais informações necessárias para sua localização e contato;**
- **características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;**



INFORMAÇÕES CLARAS

- discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros;
- condições integrais da oferta, incluídas modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega ou disponibilização do produto; e
- informações claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta.



INFORMAÇÕES CLARAS – COMPRAS COLETIVAS

- **quantidade mínima de consumidores para a efetivação do contrato;**
- **prazo para utilização da oferta pelo consumidor; e**
- **identificação do fornecedor responsável pelo site e do fornecedor do produto ou serviço ofertado**



ATENDIMENTO FACILITADO

- **apresentar sumário do contrato antes da contratação, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;**
- **fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;**
- **confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;**



ATENDIMENTO FACILITADO

- disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação;
- manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato, tendo o fornecedor prazo de 5 dias úteis para resolução;



ATENDIMENTO FACILITADO

- **confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e**
- **utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.**



RESPEITO AO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- previsto no art. 49 do CDC;
- aplicável para modalidades de contratação fora do estabelecimento comercial (“telefone ou a domicílio”)



RESPEITO AO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- o fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor;
- o consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados;



RESPEITO AO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- **exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor, devendo o fornecedor confirmar ao consumidor, imediatamente, o seu recebimento;**
- **o exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que: a) a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou b) seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.**



RESOLUÇÃO CNSP 294/13

- **Define meios remotos como sendo 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.**



RESOLUÇÃO CNSP 294/13

- Define meios remotos como sendo 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.



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – GARANTIA AOS SEGURADOS E PROPONENTES

I – a comprovação da autoria e integridade de documentos contratuais encaminhados pela seguradora;

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



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – GARANTIA AOS SEGURADOS E PROPONENTES

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;



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – GARANTIA AOS SEGURADOS E PROPONENTES

**V – o fornecimento de protocolo ao proponente/
contratante, em qualquer operação de envio, troca de
informações e/ou transferência de dados e
documentos.**



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – EMISSÃO DE APÓLICES

- Autorizada a emissão de apólices, bilhetes e certificados individuais para seguros;
- Garantia da possibilidade de impressão do contrato a qualquer tempo e o fornecimento de sua via física mediante solicitação via meio remoto ou via telefone;
- Deve ser feita através dos protocolos do ICP-Brasil com identificação da data e hora do envio;



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – CONTRATAÇÃO

- **Pode ser formalizada através de login e senha ou certificado digital previamente cadastrado ou cadastro biométrico**
- **Quando intermediada por corretor de seguros deverão existir login e senha específicos para corretor e proponente**
- **O aviso de sinistro poderá ser feito por meio remoto assegurado o fornecimento de protocolo ao segurado**



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – CONTRATAÇÃO ESPECÍFICA DE PREVIDÊNCIA

Deverá ser disponibilizado, obrigatoriamente após a contratação:

I) – proposta;

II) – certificado ou apólice;

III) – regulamento; e

IV) – contrato, quando se tratar de plano coletivo.



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – CONTRATAÇÃO SEM FORNECIMENTO DA VIA FÍSICA

- **a confirmação da contratação do plano e o número de processo Susep;**
- **as coberturas e/ou benefícios contratados e respectivos valores de garantia e/ou de capital segurado;**
- **as datas de início e fim de vigência do plano, além de eventuais franquias e participações obrigatórias do segurado;**



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – CONTRATAÇÃO SEM FORNECIMENTO DA VIA FÍSICA

- **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;**
- **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;**



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – CONTRATAÇÃO SEM FORNECIMENTO DA VIA FÍSICA

- a informação sobre o site da SUSEP onde o contratante poderá conferir as condições contratuais do plano adquirido;
- o número de telefone gratuito de contato da central de atendimento ao cliente disponibilizado pela seguradora, com fornecimento de número de protocolo para todos os atendimentos, com indicação de data e hora de contato;



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – CONTRATAÇÃO SEM FORNECIMENTO DA VIA FÍSICA

- o número de telefone gratuito da Ouvidoria da seguradora;
- o número de telefone gratuito do Setor de Atendimento ao Público da Susep.



RESOLUÇÃO CNSP 294/13 – ARMAZENAMENTO DE DOCUMENTOS

- **Os documentos eletrônicos gerados pela seguradora 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**
- **O prazo de guarda para os documentos eletrônicos será o mesmo exigido para os documentos físicos, estabelecido pela legislação em vigor;**
- **A SUSEP deverá ter acesso mediante login e senha**

