



**MINISTÉRIO DA FAZENDA
CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS**

RESOLUÇÃO CNSP Nº 279, DE 2013.

Dispõe sobre a instituição de ouvidoria pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização e revoga a Resolução CNSP Nº 110/2004.

A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere o art. 34, inciso XI, do anexo ao Decreto nº 60.459, de 13 de março de 1967, e considerando o que consta do Processo CNSP Nº 4/2012 na origem, e Processo Susep nº 15414.001774/2010-43, torna público que o **CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS - CNSP**, em sessão ordinária realizada em 30 de janeiro de 2013, na forma do que estabelece o artigo 32, inciso II, do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, o parágrafo 1º do artigo 3º do Decreto-Lei nº 261, de 28 de fevereiro de 1967, e os artigos 5º e 74 da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001,

R E S O L V E U:

Art. 1º As sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização, doravante denominadas entidades, devem instituir ouvidoria, a qual terá como principal função atuar na defesa dos direitos dos consumidores, com o objetivo de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas entidades e os consumidores de seus produtos e serviços, na mediação de conflitos, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

Art. 2º A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada entidade e constituída de forma autônoma e independente das demais unidades organizacionais da entidade.

§ 1º As entidades que fazem parte de conglomerado financeiro podem instituir ouvidoria única que poderá atuar em nome dos integrantes do conglomerado.

§ 2º Para os fins desta resolução, conglomerado financeiro é o conjunto de sociedades seguradoras, de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e instituições financeiras vinculadas, diretamente ou não, por participação acionária ou por controle operacional efetivo, caracterizado pela administração ou gerência comum, ou pela atuação no mercado sob a mesma marca ou nome comercial.

§ 3º As entidades podem celebrar convênios ou contratos com prestadores de serviços de ouvidoria que atendam ao disposto nesta Resolução.

§ 4º Os convênios ou contratos previstos no parágrafo 3º deste artigo não afastam a responsabilidade da entidade pelo cumprimento do disposto nesta Resolução.

§ 5º Os prestadores de serviços, para exercer suas funções na ouvidoria, deve ser capacitado com habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, respeitando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade.

Art. 3º As entidades têm o dever de:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, finalidade e forma de utilização;

II - garantir o acesso dos consumidores de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, na forma da legislação vigente;

III - disponibilizar serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), específico para ouvidoria, apto a receber ligações de qualquer operadora de telefonia fixa ou móvel, durante, no mínimo, o horário comercial, cuja divulgação deverá ser permanentemente atualizada;

IV - criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade; e

V - assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo estabelecido.

Parágrafo único A divulgação de que trata os incisos I e III deve ser providenciada por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da entidade, nos sítios eletrônicos na internet, extratos e comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, nas propostas e contratos formalizados com os consumidores, nos materiais de propaganda e publicidade e nos demais documentos que se destinem aos consumidores dos produtos e serviços da entidade.

Art. 4º Constituem atribuições da ouvidoria:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços das entidades que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros canais de atendimento;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data de protocolização da reclamação;

IV - encaminhar resposta conclusiva à demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso III;

V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

VI - elaborar e encaminhar ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, ao final de cada semestre, relatório validado pela auditoria interna com o seguinte conteúdo mínimo:

a) qualidade e adequação da estrutura da ouvidoria;

b) dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos da ouvidoria;

c) estatísticas das ações desenvolvidas pela ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior;

d) proposições de que trata o inciso V, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação, e as já implementadas;

e) cumprimento dos demais requisitos estabelecidos nesta Resolução.

§ 1º O serviço prestado pela ouvidoria aos consumidores dos produtos e serviços das entidades deve ser gratuito e identificado por meio de número de protocolo de atendimento.

§ 2º O relatório de que trata o inciso VI deve permanecer à disposição da fiscalização da Susep, pelo prazo mínimo de cinco anos.

§ 3º A Susep irá monitorar o desempenho das ouvidorias das sociedades seguradoras, de acordo com os índices mínimos de eficiência e/ou qualidade, calculados de acordo com parâmetros objetivos e também levando em consideração entre outros dados, os do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec.

§4º É vedada a utilização dos canais de atendimento dos consumidores para fins de interesse comercial pelas entidades.

Art. 5º As ouvidorias das entidades devem possuir regulamento aprovado pela diretoria, com o seguinte conteúdo mínimo:

I - as atribuições da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;

III - a alçada do ouvidor, que não poderá ser inferior a R\$ 100.000,00 por sinistro.

IV - medidas a serem adotadas em situações de conflito de interesse;

V - o compromisso expresso da entidade no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade, isenção e comprometimento com a defesa dos direitos dos consumidores.

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades

Art. 6º As entidades devem designar perante a Susep o nome do respectivo ouvidor.

§ 1º Para efeito da designação de que trata o caput, são estabelecidas as seguintes disposições:

I - o ouvidor não poderá acumular outra função na entidade, exceto a de diretor de relações com a Susep;

II - o ouvidor se reportará diretamente ao diretor presidente, ou ocupante de cargo correlato, o qual responderá solidariamente pelos atos praticados pelo ouvidor ou em nome dele;

III – na hipótese de que trata o § 1º do artigo 2º desta Resolução, o ouvidor do conglomerado financeiro se reportará aos diretores presidentes, ou ocupantes de cargo correlato, das entidades integrantes do conglomerado, os quais responderão

solidariamente pelos atos praticados pelo ouvidor ou em nome dele, relativamente às entidades que presidem; e

IV - o dirigente da entidade deverá respaldar a atuação do Ouvidor, acatar suas determinações, observadas as alçadas decisórias, e dar o tratamento adequado às propostas apresentadas.

§ 2º Os dados relativos ao ouvidor, a partir de sua nomeação, devem ser inseridos e mantidos atualizados no Formulário de Informações Periódicas – FIP.

Art. 7º A ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos consumidores de produtos e serviços, com toda documentação e as providências adotadas.

Parágrafo único. As informações e a documentação referidas no caput devem permanecer à disposição da Susep, pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 8º A Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S.A. deve garantir, direta ou indiretamente, o acesso dos consumidores de produtos e serviços ao atendimento de ouvidoria em âmbito nacional.

§ 1º As ouvidorias das sociedades seguradoras integrantes dos consórcios do seguro DPVAT devem receber quaisquer demandas relativas ao seguro DPVAT e encaminhá-las imediatamente à ouvidoria da Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S.A., ou resolvê-las, caso haja outorga de poderes neste sentido.

§ 2º A contagem do prazo de que trata o inciso III do artigo 4º desta Resolução se inicia na data do protocolo da demanda na ouvidoria da Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S.A. ou da sociedade seguradora integrante dos consórcios do seguro DPVAT, o que ocorrer primeiro.

Art. 9º A Susep poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta resolução.

Art. 10. Fica revogada a Resolução CNSP Nº 110, de 7 de maio de 2004.

Art. 11 Esta Resolução entra em vigor 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2013.

LUCIANO PORTAL SANTANNA
Superintendente da Superintendência de Seguros Privados