



Na Mídia

13/10/2021 | [Revista Cobertura](#)

Novas regras e procedimentos de atendimento às reclamações e denúncias dos consumidores no âmbito da SUSEP

Em 23/09/2021, foi publicada a Circular SUSEP nº 643/2020, que disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar, bem como as denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Até o momento, o tema era definido pela Circular SUSEP nº 613/2020, a qual foi revogada pela nova norma, mas não sofreu grandes alterações.

A nova Circular está estruturada da mesma forma que a anterior, dividida nos seguintes capítulos: (i) disposições iniciais, com os conceitos básicos; (ii) tratamento das reclamações; (iii) tratamento das denúncias; (iv) adesão das entidades supervisionadas à plataforma consumidor.gov.br; e (v) disposições finais.



Dentre os principais pontos tratados, estão:

- Ampliação da definição de Denúncia para inclusão de relato de suposta infração a dispositivos legais ou infralegais disciplinadores das atividades de intermediação, auditoria independente, entidades autorreguladoras do mercado de corretagem, liquidantes e estipulantes de seguros, além das atividades já previstas de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, capitalização e previdência complementar aberta;
- Consolidação de que não são mais permitidos os registros de reclamações (assim definido como relato individualizado de consumidor relativamente à atuação de sociedade seguradora, sociedade de capitalização e

entidade aberta de previdência complementar) diretamente na SUSEP, regra que já estava em vigor desde 1º de janeiro de 2021. As reclamações deverão ser registradas pelos consumidores unicamente pelo consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal para a autocomposição nas relações de consumo;

• Alteração da previsão da forma de apresentação de denúncias, que deverão ser apresentadas por meio de petição na SUSEP, nos termos da regulamentação específica, e a inclusão da necessidade de fornecimento, pelo denunciante, de endereço eletrônico para recebimento de comunicações.

A Circular SUSEP nº 643/2021 entrou em vigor em 1º de outubro 2021 e sua íntegra pode ser acessada neste link.

<https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapi.exe?router=upload/25347>

A equipe de Seguros e Resseguros do Demarest está à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

ADVOGADOS RELACIONADOS

André Alarcon

Luciana Prado

Marcia Cicarelli Barbosa de Oliveira

Raquel Xavier Valente

Thais Ribeiro Muchiuti

