

Parecer Técnico

Assunto: Resolução CNSP nº 297/13 – Adequação da Auditoria Interna para monitorar as atividades de atendimento a proponentes, segurados e beneficiários por representantes de seguros / organizações varejistas

1. Exposição de Motivos

A Resolução CNSP nº 297, de 25/10/13, contém o seguinte dispositivo (Artigo 12):

“A sociedade seguradora deverá adequar o sistema de controles internos e a auditoria interna com o objetivo de monitorar as atividades de atendimento aos segurados ou seus beneficiários, realizadas por intermédio de seus representantes de seguros, compatibilizando-os com a abrangência e a complexidade dos serviços prestados” (grifo nosso)

O referido regulamento, portanto, exige que a Auditoria Interna das seguradoras inclua no seu planejamento revisões da qualidade dos processos, sistemas e controles criados e implantados para operacionalizar e controlar as atividades de *representantes de seguros* no que tange, especificamente, ao atendimento de proponentes, segurados e beneficiários, bem assim para aferir a conformidade daquelas atividades.

Em linha análoga, a SUSEP editou a Circular nº 480, de 18/12/13, para regulamentar especificamente os negócios angariados por *organizações varejistas*, equiparadas, naquele regulamento, aos *representantes de seguros*. Por sua vez, a Resolução CNSP nº 308, de 25/04/14, harmonizou o prazo para a adequação das seguradoras aos ditames de ambos os regulamentos, estabelecendo-o para 18/06/14.

Por esses motivos, visando sugerir uma linha de ação padronizada ao mercado no que respeita à comentada atribuição da Auditoria Interna, e tendo sido o assunto aventado na reunião da Comissão de Controles Internos de 13/05/14, foi convocado o Grupo de Trabalho Permanente de Auditoria Interna para estudar o tema e emitir parecer técnico a respeito, o qual, uma vez concluído, foi submetido à deliberação do plenário da Comissão e aprovado nos termos abaixo.

2. Pontos chave da Resolução CNSP nº 297/13 e da Circular SUSEP nº 480/13

Com foco no aspecto atribuído à Auditoria Interna, qual seja, o monitoramento periódico da qualidade e da conformidade do atendimento de segurados e beneficiários pelos representantes de seguros / organizações varejistas, é de se destacar os seguintes pontos chave extraídos dos regulamentos:

Representante de seguros

- ✓ Pessoas jurídicas que assumem a obrigação de promover contratos de seguro em nome da seguradora
- ✓ Devem atuar de acordo com os poderes delimitados em contrato e aterem-se às instruções recebidas da seguradora com clareza, boa-fé, transparência, eficiência e confiança no atendimento aos proponentes, segurados e beneficiários

Organizações varejistas

- ✓ Qualquer organização que pratique as atividades de venda, revenda ou distribuição de mercadorias, novas ou usadas, em loja ou por outros meios, incluindo meios remotos, preponderantemente para o consumidor final para consumo pessoal ou não comercial
- ✓ São consideradas organizações varejistas os fabricantes que ofertarem planos de seguro em nome de sociedades seguradoras quando praticarem a atividade da venda direta ao consumidor final

Formalização da relação

- ✓ O contrato celebrado entre a seguradora e o representante de seguros / organização varejista deve dispor sobre a forma de atuação destes
- ✓ O instrumento de contratação deve prever, pelo menos, um dos seguintes serviços relacionados a atendimento: oferta e promoção de planos de seguro; recepção de propostas e emissão de bilhetes e apólices; coleta de dados cadastrais e de documentação de proponentes, segurados e beneficiários; recolhimento de prêmios; recebimento de avisos de sinistros; pagamento de indenização; orientação e assistência a proponentes, segurados e beneficiários
- ✓ Os contratos deverão, previamente ao início da prestação dos serviços, ser mantidos à disposição da Susep na sede da sociedade seguradora e, por cópia autenticada, na sede do representante

Condições para a comercialização

- ✓ Os planos de seguros ofertados por representantes de seguros estão limitados aos ramos 0171 – Riscos Diversos; 0195 – Garantia Estendida / Extensão de Garantia – Bens em Geral; 0524 – Garantia Estendida / Extensão de Garantia Auto; 1329 – Funeral; 1369 – Viagem; 1377 – Prestamista (no mínimo morte natural e acidental); 1387 – Desemprego / Perda de Renda (restrito a pessoas formalmente registradas e com carência máxima de 31 dias); 1390 – Eventos Aleatórios (restritas à “diária de incapacidade por doença”, “diária de incapacidade por doença ou acidente”, “diária de internação hospitalar” ou “perda de renda por incapacidade”); 1164 – Animais (só coberturas que garantam a morte e/ou o reembolso de despesas incorridas com veterinários, exames e/ou internações); 1601 – Microseguro de Pessoas; e 1602 – Microseguro de Danos; 1603 – Microseguro/Previdência
- ✓ A comercialização deverá ser efetivada por documento em separado, com a emissão de comprovante próprio, bem como com a individualização do(s) respectivo(s) pagamento(s), seja com cartão de crédito, boleto bancário ou outro meio de pagamento admitido, com exceção daquele(s) realizado(s) em espécie.
- ✓ Os planos de seguro somente poderão ser contratados mediante emissão de apólice individual ou de bilhete, vedada a contratação por meio de apólice coletiva.
- ✓ Os planos de seguro de pessoas ofertados por organizações varejistas em nome de sociedades seguradoras deverão ter vigência mínima de um ano, exceto para os seguros de viagem, prestamistas e microsseguros.
- ✓ É vedada a renovação automática de qualquer plano de seguro ofertado por organização varejista.

Responsabilidades para com o consumidor

- ✓ O representante de seguros deverá disponibilizar ao consumidor, no local de venda do seguro ou, quando se tratar de venda por meios remotos, na rede mundial de computadores, extrato do contrato que detalhe os poderes que lhe foram conferidos pela seguradora
- ✓ Os dados cadastrais dos proponentes, segurados e beneficiários não poderão ser objeto de cessão a terceiros, ainda que a título gratuito, exceto para fins de cadastro positivo
- ✓ É vedada a oferta de seguros por atendentes dos caixas de organizações varejistas, por ocasião do pagamento das compras pelos consumidores
- ✓ Os representantes de seguros / organizações varejistas deverão (1) manter local de referência devidamente sinalizado para orientação ao consumidor, com estrutura compatível à complexidade e à operação, (2) disponibilizar a relação dos preços dos planos de seguros ofertados, com a indicação do nome da seguradora responsável por cada seguro, (3) divulgar ao público a sua condição de prestador de serviços à sociedade seguradora, identificada pelo nome como é conhecida no mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e telefones dos serviços de atendimento ao consumidor e de ouvidoria da sociedade seguradora, por meio de painel visível mantido nos locais onde sejam prestados serviços ao consumidor de seguro, e por outras formas, caso necessário, para atendimento ao público; e (4) exibir, nos locais de oferta de seguros, a seguinte informação: “A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP”, seguida da informação sobre o portal na rede mundial de computadores da Autarquia e do número de telefone de atendimento gratuito

- ✓ A oferta de seguros por organizações varejistas com a utilização de meios remotos deverá contemplar serviço permanente de orientação ao consumidor, no mínimo, pelos mesmos meios utilizados para a oferta, capaz de fornecer as informações requeridas
- ✓ É dever das seguradoras e de seus representantes a integral orientação e assistência ao proponente, segurado e seus beneficiários, na elaboração da proposta e durante a vigência do contrato de seguro, especialmente nas situações de ocorrência de sinistros e sua regulação
- ✓ Salvo no caso de seguro de viagem com viagem já iniciada, o segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 dias corridos a contar da assinatura da proposta. A apólice individual ou o bilhete, conforme o caso, deverá conter a previsão do direito de arrependimento e informar os meios para o seu exercício. O segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado para contratação, sem prejuízo de outros. A seguradora ou seu representante fornecerão ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo obstada, a partir desse momento, qualquer possibilidade de cobrança. Caso o segurado exerça o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos serão devolvidos, de imediato, pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento, sem prejuízo de outros meios ou formas disponibilizados pela seguradora, desde com a concordância do segurado
- ✓ É vedado oferecer produto de seguro em condições mais vantajosas para quem adquire produto ou serviço fornecido pelo representante e/ou vincular a contratação de seguro à concessão de desconto ou à aquisição compulsória de qualquer outro produto ou serviço por ele fornecido.
- ✓ Na apresentação de plano de seguro ao consumidor deverá constar, de forma clara e ostensiva, o termo "opcional"
- ✓ A seguradora deverá manter, em página própria da rede mundial de computadores acessível a todos os interessados, a relação atualizada de seus representantes de seguros, contendo a razão social, nome fantasia, endereço da sede e o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ, relação dos serviços prestados incluída no contrato, especificada por ponto de atendimento e relação de ramos de seguro a que estão autorizados a promover
- ✓ A seguradora deverá segregar as informações sobre reclamações contra seus representantes de seguros apresentadas pelos segurados, seus beneficiários e demais interessados junto aos serviços de atendimento e à ouvidoria
- ✓ No caso de contratação por apólice individual em que a seguradora exerça o prazo de até 15 dias para aceitação da proposta, a organização varejista deverá fornecer ao segurado a cópia física integral das condições gerais, a cópia física da proposta assinada, informando o valor do prêmio pago discriminado por cobertura contratada, e o protocolo de entrega da proposta com data de seu recebimento
- ✓ O documento contratual do seguro e, quando for o caso, a proposta, deverão incluir, o CNPJ da organização varejista

Formação e controle de qualidade

- ✓ A seguradora deverá colocar à disposição do seu representante e de sua equipe de atendimento documentação técnica adequada, mantendo canal de comunicação permanente com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre seus produtos e serviços, de forma a atender tempestivamente às demandas dos segurados ou seus beneficiários
- ✓ As seguradoras e seus representantes de seguros deverão promover a capacitação dos funcionários designados para a comercialização de seguros visando à adequada orientação ao proponente, ao segurado e ao beneficiário
- ✓ As seguradoras elaborarão manual de boas práticas em seguros para orientação às organizações varejistas que atuem como seus representantes de seguros
- ✓ A sociedade seguradora, na supervisão dos serviços prestados por seus representantes de seguros, deverá estabelecer plano de controle de qualidade da sua atuação, levando em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações de segurados, seus beneficiários e demais usuários
- ✓ O plano de controle da qualidade deverá conter medidas administrativas a serem adotadas pela seguradora se verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo a possibilidade de suspensão de serviços e o cancelamento antecipado do contrato

- ✓ A seguradora, ao verificar qualquer violação pelo seu representante de seguros, deverá promover, imediatamente, por meio de notificação ao interessado, o saneamento da irregularidade, a suspensão temporária dos efeitos de contrato ou, conforme a gravidade da infração, a rescisão do respectivo contrato.

Responsabilidades perante a Susep

- ✓ A seguradora deverá informar, no Formulário de Informações Periódicas do mês de dezembro de cada ano, a celebração de contrato com pessoa jurídica na condição de representante de seguros, em vigor e os iniciados ao longo do exercício, bem como posteriores atualizações, encerramentos e eventuais suspensões e rescisões
- ✓ A seguradora deve produzir relatórios sobre os serviços prestados por meio de seus representantes, mantendo-os à disposição da fiscalização, elaborado de acordo com a periodicidade e os elementos mínimos estabelecidos pela Susep

3. Recomendações para a Auditoria Interna

3.1. Formalização da atuação da Auditoria Interna

Nos contratos celebrados pelas seguradoras com representantes de seguros / organizações varejistas para a promoção de produtos, recomenda-se incluir dispositivos para: (1) mencionar que a contratante, por força dos citados regulamentos, está obrigada a, mediante trabalhos de campo de sua Auditoria Interna, monitorar a qualidade e conformidade do atendimento a segurados e beneficiários provido pelo contratado; e (2) obrigar o contratado a dar acesso à Auditoria Interna da contratante a dependências, documentos e informações necessários à execução do referido monitoramento.

3.2. Planejamento

Haja vista que a Resolução CNSP nº 297/13 não estabelece prazos mínimos para a realização do monitoramento das atividades de atendimento a segurados e beneficiários por representantes de seguros / organizações varejistas pela Auditoria Interna, recomenda-se, considerado o conceito da auditoria baseada em riscos e a entrada em vigor das regras em 18/06/14:

- a) Incluir o processo que operacionaliza e controla a atuação de representantes de seguros / organizações varejistas no atendimento de proponentes, segurados e beneficiários no próximo planejamento de auditorias a realizar e na matriz de risco da Auditoria Interna que define a prioridade e a periodicidade dos trabalhos de campo;
- b) Reprocessar a matriz de risco para identificar o grau de prioridade do trabalho de campo de avaliação do processo que operacionaliza e controla a atuação de representantes de seguros no atendimento de proponentes, segurados e beneficiários e, de acordo com os resultados, programá-lo; e
- c) Documentar todo o processo de planejamento e manter à disposição da Susep.

3.3. Preparação do trabalho de campo

Uma vez que a Resolução CNSP nº 297/13 menciona, especificamente, a necessidade de que a Auditoria Interna monitore as atividades de atendimento a segurados e beneficiários realizadas por representantes de seguro / organizações varejistas, recomenda-se, na preparação dos trabalhos de campo:

- a) Obter e estudar os regulamentos pertinentes, destacando o que diz respeito aos atendimento aos proponentes, segurados e beneficiários (vide pontos chave no tópico 2);

- b) Obter e estudar as políticas e manuais de procedimentos que normatizam internamente o processo de operacionalização e controle das atividades dos representantes de seguro / organizações varejistas, destacando os aspectos relativos ao atendimento aos segurados e beneficiários;
- c) Obter e analisar o manual de boas práticas em seguros elaborado para fornecimento às organizações varejistas;
- d) Conhecer as avaliações de riscos porventura realizadas para a operação como um todo e/ou para cada negócio em específico;
- e) Verificar os resultados de auditorias anteriores, com ênfase nas oportunidades de melhoria identificadas, notadamente aquelas ainda não implantadas;
- f) Extrair informações gerenciais de volumes e valores envolvidos dos negócios que contam com a intervenção de representantes de seguros / organizações varejistas;
- g) Relacionar as pessoas chave envolvidas no processo e respectivas unidades organizacionais.

3.4. Levantamento e registro dos procedimentos e controles

Dado o que reza a Resolução CNSP nº 297/13, ou seja, que a Auditoria Interna tem de monitorar periodicamente as atividades de atendimento a proponentes, segurados e beneficiários por representantes de seguros / organizações varejistas, recomenda-se:

- a) Agendar entrevistas com as pessoas chave encarregadas pela orientação, formação e controle da qualidade das atividades dos representantes de seguros / organizações varejistas;
- b) Levantar e registrar as rotinas, sistemas e controles envolvidos;
- c) Validar o registro efetuado com as pessoas chave entrevistadas e ajustar o que for necessário; e
- d) Analisar a versão final dos registros efetuados, com foco nos requisitos de eficiência, eficácia, conformidade e segurança e, se for o caso, identificar os pontos de atenção e as consequentes oportunidades de melhoria.

3.5. Verificação da Conformidade

Pela mesma razão contida no sub tópico anterior, para efeitos das verificações específicas de conformidade, recomenda-se, com base nos relatórios gerenciais obtidos e analisados:

(1) compor amostra dos negócios existentes com intervenção de representantes de seguro / organizações varejistas, cuidando para que, sob o ponto de vista estatístico, a análise dos casos eleitos de fato permitam concluir sobre a conformidade atividades de atendimento a segurados e beneficiários;

(2) definir o período de tempo que será objeto da verificação da conformidade.

Para cada operação incluída na amostra (vide pontos chave no tópico 2):

- a) Obter os contratos e atestar, mediante análises em bases de dados e/ou documentos físicos, se os requisitos de atendimento a segurados e beneficiários, de emissão de documentos, de cobrança de prêmios, de proteção de dados cadastrais, de utilização de meios remotos de venda e de atenção ao consumidor estão adequadamente formalizados;

- b) Obter e analisar a documentação técnica colocada à disposição do representante de seguro / organização varejista e de sua equipe envolvida na colocação de seguros e atestar se ela contém os aspectos necessários ao bom e adequado atendimento aos segurados e beneficiários;
- c) Obter e analisar as evidências da realização de programas de capacitação dos funcionários do representante de seguro / organização varejista e de sua equipe envolvida na colocação de seguros, notadamente com relação ao atendimento de segurados e beneficiários;
- d) Obter e analisar o plano de controle de qualidade estabelecido para a atuação do representante de seguros / organização varejista, com foco nos aspectos de atendimento aos segurados e beneficiários e nas medidas administrativas a serem adotadas em caso de irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos;
- e) Obter e verificar as evidências acerca de eventuais violações cometidas pelo representante de seguros / organização varejista no atendimento de segurados e beneficiários e atestar se foi emitida a necessária notificação visando o saneamento da irregularidade, a suspensão temporária dos efeitos de contrato ou, conforme a gravidade da infração, a rescisão do respectivo contrato;
- f) Obter com as unidades de atendimento ao consumidor e com a Ouvidoria, informações sobre reclamações recebidas em consequência de atendimentos prestados por representantes de seguros / organizações varejistas;
- g) Obter e analisar os relatórios elaborados sobre os serviços prestados por meio de representantes de seguros, validar os aspectos relativos aos atendimentos de segurados e beneficiários e identificar possíveis omissões;
- h) Promover visitas seletivas e não avisadas a dependências dos representantes de seguros / organizações varejistas, com vistas a atestar se o atendimento a segurados e beneficiários se dá conforme as regras e se os requisitos de respeito ao consumidor estão sendo seguidos; e
- i) Analisar os resultados das diversas análises efetuadas e, se for o caso, identificar os pontos de atenção e as consequentes oportunidades de melhoria.

4. Do relatório da Auditoria Interna

Aplicados os exames recomendados no tópico anterior, o Auditor pode se deparar com resultados que apontem:

- ✓ a inexistência de pontos de atenção relativos ao atendimento prestado por representantes de seguros / organizações varejistas a segurados e beneficiários
- ✓ a existência de pontos de atenção irrelevantes ou imateriais, que não comprometem a qualidade e a conformidade do atendimento de segurados e beneficiários pelos representantes de seguros / organizações varejistas
- ✓ a existência de pontos de atenção relevantes, que comprometem a qualidade e conformidade do atendimento a segurados e beneficiários por representantes de seguros / organizações varejistas a segurados e beneficiários

Sem prejuízo da realização das reuniões de praxe antes, durante e depois dos trabalhos de campo, na primeira e segunda situações sugere-se inserir no relatório de auditoria, além de, quando for o caso, os pontos e as recomendações derivados das análises, conclusão que considere os seguintes termos ou análogos:

“Nos termos do artigo 12 da Resolução CNSP nº 297/13, os trabalhos de campo realizados não encontraram situações que pudessem comprometer significativamente a qualidade e a conformidade do atendimento de segurados por representantes de segurados / organizações

varejistas. Esta conclusão, restrita ao referido aspecto das operações da espécie, não invalida avaliações outras que possam vir a ser eventualmente feitas nos processos, sistemas e controles dos negócios e atividades de colocação de produtos de seguros mediante a interveniência de representantes de seguros / organizações varejistas”

Na terceira situação, é de todo recomendável, ademais de enfatizar os resultados na reunião de encerramento dos trabalhos — na qual também devem ser dirimidas eventuais dúvidas de interpretação —, fazer constar no relatório, na seção “Conclusão”, o seguinte texto ou similar:

“Nos termos do artigo 12 da Resolução CNSP nº 297/13, os trabalhos de campo realizados identificaram situações que comprometem a qualidade e a conformidade do atendimento de segurados por representantes de segurados / organizações varejistas. Ratificam-se as recomendações registradas em cada ponto de atenção e enfatiza-se a necessidade da elaboração de um plano de ação consistente visando tratar cada uma das circunstâncias encontradas, de forma a mitigar os riscos estratégicos, operacionais e legais envolvidos. Esta conclusão, restrita ao referido aspecto das operações da espécie, não invalida avaliações outras que possam vir a ser eventualmente feitas nos processos, sistemas e controles dos negócios e atividades de colocação de produtos de seguros mediante a interveniência de representantes de seguros / organizações varejistas”

5. Considerações finais

Este parecer técnico foca, exclusivamente, o monitoramento, pela Auditoria Interna, dos aspectos relativos ao atendimento de segurados e beneficiários por representantes de seguros / organizações varejistas, que é o que reza o Artigo 12 da Resolução CNSP 297/13. Trata-se, portanto, de uma obrigação regulamentar com foco específico.

No entanto, é de se alertar os gestores das Auditorias Internas que os demais aspectos dos negócios promovidos com a interveniência daqueles agentes, isto é, os não relacionados ao atendimento de segurados e beneficiários, também podem — e em certas circunstâncias devem — ser objeto de auditorias visando aferir sua qualidade e conformidade. Neste caso, embora possam contribuir para facilitar o entendimento da operação com vistas ao monitoramento obrigatório do atendimento a proponentes, segurados e beneficiários, a realização de tais trabalhos de campo, posto que facultativa, dependerá dos resultados do processamento da matriz de risco de auditoria.

Considerados ambos os escopos e suas diferenças, se for o caso, recomenda-se emitir relatórios de auditoria separados, um para o primeiro enfoque (obrigatório) e outro para o segundo (facultativo), de forma a facilitar o entendimento dos resultados dos trabalhos de campo caso haja requisição do relatório obrigatório pela Susep.

Em sua elaboração, este parecer técnico recebeu contribuição dos seguintes membros do Grupo de Trabalho Permanente de Auditoria Interna da Comissão de Controles Internos da CNseg:

- Assizio Oliveira (Coordenador)
- Alexandre Correa da Silva (Bradesco Seguros)
- Daniel Sacucci (The Warranty Group)
- Eduardo de Freitas Souza (J Malucelli)
- Luciane Cunha (Prudential)
- Rosemeire Lourdes Limas Peixoto (BB Mapfre)
- Valquíria Farias (Sul América)

Os demais membros puseram-se de acordo com o teor deste documento antes de ele ser submetido ao plenário da Comissão de Controle Interno.