

Pellon & Associados Advocacia Ano 19, n.127, setembro 2020

# INFORME JURÍDICO

**Especial**

## UM BREVE PANORAMA SOBRE RISCOS CIBERNÉTICOS NO BRASIL

Mariana Ferraz Menescal Jahic **»**  
fala sobre o aumento  
significativo do número de  
ataques e valores envolvidos.

Pellon  
& Associados  
A D V O C A C I A

Publicação do Escritório  
Pellon & Associados Advocacia

Luís Felipe Pellon

Sergio Ruy Barroso de Mello

**PROJETO GRÁFICO**  
**Assessoria de Comunicação:**  
**Mônica Grynberg Cerginer**

Distribuição Online

As opiniões expressas nos artigos assinados, bem como o serviço de Clipping (elaborado originalmente por outros veículos) são de responsabilidade de seus autores e não refletem necessariamente a opinião do Escritório Pellon & Associados Advocacia.

Imagens retiradas da internet, de domínio público.  
A reprodução de qualquer matéria depende de prévia autorização.

Atendimento ao leitor:  
[monica.cerginer@pellon.com.br](mailto:monica.cerginer@pellon.com.br)

## **INFORME JURÍDICO**

**Ano 19, n.127, setembro 2020**

**Rio de Janeiro**  
Edifício Altavista  
Rua Desembargador Viriato, 16  
20030-090 / Rio de Janeiro - RJ - Brasil  
T +55 21 3824-7800 F +55 21 2240-6970

## **NESTA EDIÇÃO**

**UM BREVE PANORAMA SOBRE RISCOS CIBERNÉTICOS** 3  
Por Mariana Ferraz Menescal Jahic

**EFEITOS DA PANDEMIA NO RC D&O** 7  
Por Sergio Ruy Barroso de Mello

**PRÊMIO BRADESCO** 8  
Programa de Avaliação de Desempenho PADE 2019 - Indenizatórias Região Sudeste

**EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM SEGUROS** 9  
Por Rating Seguros

**CLIPPING** 10

### **Mariana Ferraz Menescal Jahic**

Sócia e membro do Conselho de  
Pellon & Associados Advocacia  
mfmenescal@pellon.com.br



# **UM BREVE PANORAMA SOBRE RISCOS CIBERNÉTICOS NO BRASIL**

Todos os anos são divulgados diversos relatórios técnicos que trazem informações acerca dos riscos e segurança cibernética nas empresas, e sempre verificamos um aumento significativo do número de ataques e valores envolvidos. Com isso, cada vez mais são necessários investimentos em tecnologia e medidas de segurança para proteção. Não se trata, conforme veremos adiante, de medida optativa, mas compulsória e vital à saúde operacional das empresas.

Recentíssima pesquisa Comparativa do CISO elaborada pela CISCO em 2020 (“Pesquisa Cisco”), constatou-se que 61% das empresas se baseiam em métricas dos seus resultados de segurança corporativa para determinar ou controlar seus gastos com proteção cibernética, enquanto 54% das empresas se baseiam em orçamentos de anos anteriores, e 53% utilizam o seguro de riscos

cibernéticos para determinar seus gastos com segurança cibernética.

A Pesquisa Cisco nos mostra que em empresas com até 999 funcionários, o tempo de inatividade decorrente de ataques cibernéticos na maioria das vezes fica em torno de 5 até 16 horas. Por outro lado, em empresas muito grandes, com mais de 10 mil funcionários, há uma incidência maior de um tempo de inatividade de 17 até 48 horas, se comparado com empresas menores.

Dados mostram que quando há uma violação de segurança cibernética, as áreas mais afetadas negativamente são operações (36%), reputação da marca (33%), finanças (28%), propriedade intelectual e retenção de clientes (27%), e relacionamento com fornecedores e parceria de negócios (23%).

Ademais, em 2017 50% das empresas recebiam 5 mil ou mais alertas de segurança diários, enquanto que em 2020 esse número de alertas caiu para 36%. Não obstante, em 2017 11% das empresas recebiam 100 mil ou mais alertas diários, enquanto que em 2020 esse número aumentou para 17% das empresas.

No que tange à divulgação de violação de segurança, a Pesquisa Cisco constatou que 61% dos entrevistados assumiu ter sofrido uma violação no ano passado, enquanto que 27% das empresas não assumem esse fato de forma voluntária, mesmo com leis de proteção de dados mais rígidas. De uma forma geral, percebe-se que as organizações estão comunicando práticamente os ataques sofridos, e muitas delas já concluíram que a divulgação voluntária de um incidente de segurança melhora a reputação, reforça a credibilidade da marca e mitiga riscos jurídicos.

Após uma violação de segurança, a empresa deve iniciar o procedimento de resposta aos incidentes, algo que ainda é bastante incipiente, tratando-se de um ambiente complexo e desafiador.

Soma-se a isto tudo o fato de que atualmente há uma falta de talentos e de conhecimento para conduzir adequadamente uma resposta a incidente, sendo que muitas empresas sequer sabem por onde começar. Na Pesquisa Cisco, 34% das empresas informaram que terceirizam o serviço de resposta a incidentes, enquanto 23% dos tomadores de decisão da área de Tecnologia da Informação declararam que conhecem pouco a resposta a incidentes.

Ao lado destes levantamentos foi elaborado o Relatório Kaspersky's 2020 top cybersecurity

trends ("Relatório Kaspersky"), este, informando que a média de custo de um ataque cibernético em 2019 variou entre 108 mil dólares e 1,4 bilhões de dólares, enquanto que a média global de gastos em produtos e serviços de segurança foi de 124 bilhões de dólares. E esses números tendem a aumentar com novas tecnologias, como o 5G por exemplo.

Ademais, temos o Oracle and KPMG cloud threat and security report ("Relatório KPMG"), no qual verificamos que os serviços de nuvem serão utilizados por 50% das empresas entrevistadas em 2 anos para todas as suas informações, mesmo com a constatação que 59% das empresas que utilizam serviços de nuvem tiveram suas credenciais de acesso roubadas. Uma razão para que as empresas escolham migrar para a nuvem, é porque 75% delas pensam que a nuvem é mais segura que seus próprios data centers.

O Relatório KPMG informa também que 44% das empresas entrevistadas declararam que sofreram ataques de *e-mail phishing*<sup>1</sup> com links ou arquivos maliciosos. Quando se questiona sobre o ataque de *phishing* direcionado para credenciais de nuvem, 60% das empresas declararam que algum membro da organização com contas especiais foi comprometido em um ataque direcionado ao roubo de suas credenciais de acesso.

Outra informação importante trazida pelo Relatório KPMG diz respeito aos tipos de ataques cibernéticos sofridos pelas empresas nos últimos dois anos: o *e-mail phishing* contendo link ou arquivo malicioso, e o uso indevido de conta pelo empregado lideram como tipos de ataques mais comuns, atingindo 44% das empresas entrevistadas. Em segundo lugar, temos a fraude virtual, que atinge 40% das empresas, e em terceiro lugar temos os ataques de

<sup>1</sup>É a tentativa fraudulenta de obter informações nomes de usuário, senhas e detalhes de cartão de crédito, por meio de disfarce de entidade confiável em uma comunicação eletrônica. Normalmente, é realizado por falsificação de e-mail e muitas vezes direciona os usuários a inserir informações pessoais em um site falso (Wikipédia).

*ramsonware*<sup>2</sup>, que atingem 38% das empresas entrevistadas.

Destacamos ainda que os custos de perdas com *ramsonware* devem atingir 20 bilhões de dólares em 2021, representando um número 57 vezes maior do que em 2015. Em 2019 tivemos um ataque de *ramsonware* a cada 14 segundos nas empresas, e em 2021 devemos ter um ataque a cada 11 segundos, sendo esse o tipo de crime cibernético que cresce mais rápido no mundo.

Diante desse cenário bélico e da vida cada vez mais virtual que vivemos, houve um movimento mundial para que fossem criadas leis de proteção de dados mais rígidas, de forma a proteger os titulares de dados em caso de violação de segurança.

Assim, vimos a entrada em vigor do General Data Protection Regulation (“GDPR”) na Europa em maio de 2018, a promulgação da Lei de Proteção de Dados da Califórnia em junho de 2018, bem como em diversos estados norte-americanos e em outros países.

No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) foi promulgada em agosto de 2018, com sua entrada em vigor prevista para agosto de 2020, e a aplicação de sanções adiada para agosto de 2021. A LGPD rege direitos e obrigações relacionadas ao processamento de dados pessoais, estabelece boas práticas, cria uma autoridade nacional de proteção de dados, e ainda incorpora o escopo extraterritorial do GDPR, ao prever que a LGPD é aplicável aos setores público e privado se o processamento de dados ocorrer no Brasil, ou se os dados pessoais

forem obtidos a partir de informações localizadas no Brasil, não sendo relevante para esses fins a localização de quem coleta os dados.

Em linhas gerais, a LGPD obriga as empresas e órgãos públicos que tratam dados pessoais a nomear um encarregado de proteção de dados (DPO – data protection officer), cria, dentre outras, a obrigação de obter o consentimento expresso para lidar com dados, estabelecendo que esse consentimento pode ser revogado a qualquer tempo, e ainda cria a obrigação legal de informar uma violação de dados. A LGPD estabelece a quem deve ser comunicada a violação de dados, bem como os requisitos que essa comunicação deve observar.

Ademais, a LGPD estabelece a aplicação de sanções em caso de violação de dados, incluindo a aplicação de uma multa de até 2% do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos por infração limitada a R\$ 50 milhões, ou ainda a suspensão da atividade de tratamento de dados por até um ano.

Ainda não temos decisões judiciais específicas sobre o tema no Brasil, uma vez que a LGPD entra em vigor este mês. Todavia, é possível perceber uma evolução da jurisprudência acerca dos provedores de internet e o conteúdo postado por seus usuários na rede, que eventualmente causem danos a terceiros. No início dos anos 2000, entendia-se pela falta de responsabilidade dos provedores de internet pelos atos de seus usuários<sup>3</sup>. Posteriormente, tivemos decisões judiciais que entendiam que provedores de

<sup>2</sup> É um tipo de software nocivo (conhecido também como malware) que restringe o acesso ao sistema infectado com uma espécie de bloqueio e cobra um resgate em criptomoedas (como em um sequestro) para que o acesso possa ser restabelecido. Caso não ocorra o mesmo, arquivos podem ser perdidos e até mesmo publicados na rede (Wikipédia).

<sup>3</sup> TJPR, apelação cível 130075-8, julgada em novembro de 2002, e TJRJ, apelação cível 2007.001.523346, julgada em janeiro de 2008.

internet tinham uma responsabilidade objetiva pelo conteúdo postado por seus usuários com base no Código de Defesa do Consumidor, haja vista que isso poderia ser entendido como um risco do negócio ou ainda como um defeito na prestação de serviços.

Também tivemos decisões que entendiam pela responsabilidade subjetiva dos provedores de internet pela não remoção do conteúdo ofensivo postado por seus usuários após ter o conhecimento de sua existência, geralmente através de notificação. Mais recentemente, após a promulgação do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), as decisões judiciais tem entendido que os provedores de internet tem responsabilidade subjetiva pelo conteúdo postado por seus usuários somente se descumprem uma decisão judicial que ordena a exclusão do conteúdo ofensivo da internet, salvo em caso de pornografia, quando ainda basta a mera notificação.

Devemos observar ainda que um ataque cibernético, com uma consequente violação de dados, pode recair sobre os diretores e administradores das empresas, sobretudo se aparentemente não empregaram o cuidado e a diligência que devem utilizar no exercício de suas funções. A prevenção dos riscos cibernéticos e a adoção de medidas de segurança começam no topo da corporação.

Ainda não tivemos casos judiciais no Brasil envolvendo os diretores das empresas por ataques cibernéticos, mas nos Estados Unidos já foram propostas ações buscando a responsabilização destes. Apesar de muitas empresas contarem com apólices de seguro D&O para seus diretores, vale

destacar que já existem apólices no mercado que excluem a cobertura securitária para reclamações decorrentes de ataques cibernéticos.

Com isso, a contratação do seguro de riscos cibernéticos torna-se ainda mais interessante. Atualmente no Brasil temos sete seguradoras comercializando esse produto, e os clausulados das apólices variam bastante entre si. Todavia, as coberturas mais comuns no seguro de risco cibernético envolvem o segurado e terceiros, o custo das notificações, a gestão de crises, a extorsão cibernética, os lucros cessantes do segurado, os custos de peritos forenses, os custos de investigação, os custos de perdas de dados e honorários de advogados.

As exclusões mais comuns costumam ser atos dolosos ou maliciosos, negligencia na segurança do sistema de computador, terrorismo, ativos sob a custodia do segurado, obrigação contratual (tem produto que não exclui), propriedade intelectual (tem apólice que dá cobertura), entre outras.

Por fim, vale ressaltar que a LGPD estabelece parâmetros e critérios para a aplicação das sanções, e entre eles temos a adoção reiterada e demonstrada de mecanismos e procedimentos internos capazes de minimizar o dano, voltados ao tratamento seguro e adequado de dados. Para contratar o seguro de riscos cibernéticos, a empresa precisa fazer uma avaliação de seus sistemas de segurança e plano de resposta a incidentes, e certamente a contratação do seguro de riscos cibernéticos para auxiliar em eventual incidente de segurança pode ser compreendida como uma medida de mitigação de risco a fim de reduzir a sanção que será aplicada.

<sup>4</sup>AgRg no RESP 1325220/MG, julgado em junho de 2013.

<sup>5</sup>RESP 1193764/SP, julgado em dezembro de 2010.

<sup>6</sup>RESP 1568935/RJ, julgado em abril de 2016.

<sup>7</sup>AGCS, AIG, Axa, Chubb, Generali, Tokio Marine, Zurich.

# ► NOTA RESPONSABILIDADE CIVIL

**SERGIO RUY BARROSO DE MELLO**  
Fundador e Vice-Presidente do Conselho  
de Pellon & Associados Advocacia  
sergiom@pellon.com.br



## EFEITOS DA PANDEMIA NO RC D&O

O seguro de Responsabilidade Civil D&O apresentou forte crescimento no primeiro trimestre do ano, justo pela preocupação cada vez maior dos executivos quanto aos reflexos de suas decisões em tempos de grave crise motivada pela pandemia, que piorou os balanços e provocou preocupante risco de insolvência, além de outros fatores, tais como: i) a manutenção da empresa em funcionamento por mais tempo do que deveria; ii) a volta dos empregados ao trabalho, sem as condições de segurança necessárias para evitar contaminação; iii) a ausência de plano adequado para contingência; iv) falta de capitalização da empresa para enfrentamento de crises; v) a não divulgação de informações importantes ao Mercado acionário, dentre outros.

As companhias brasileiras listas na *NYSE* (bolsa de Nova York) ou na *Nasdaq*, concentram maior nível de risco, já que há escritórios especializados preocupados em analisar balanços, comunicados ao mercado e decisões dos gestores com o objetivo de encontrar o mais mínimo detalhe capaz de gerar ações coletivas (*class actions*) em defesa dos interesses dos acionistas minoritários. Nestas ações, os Executivos são levados a se pronunciar publicamente sobre danos ambientais, política de segurança cibernética, fusões e aquisições, contabilidade duvidosa, o que gera enorme potencial de sinistralidade no D&O, razão

pela qual esse tipo de segurado tem sofrido restrições para efeito de subscrição por aqui.

No entanto, é possível dizer que os seguros de RC D&O têm usado uma das maiores virtudes dos Seguradores para superar este momento de incertezas e encontrar soluções para os perfis mais afetados, a sua inesgotável criatividade, que, de forma específica e pragmática, gerou a aplicação de aumento de prêmios e de franquias, redução de coberturas, ou a exclusão de riscos agravados, como os atos de corrupção. Tais medidas contribuem para a diminuição das exposições e para a manutenção das linhas de aceitação desse tipo de negócio, sobretudo para as empresas de capital fechado, que ainda são vistas dentro das perspectivas de seus resultados financeiros e dos questionários de avaliação.

Independente da pandemia, ajustes e restrições para abranger aumento ou diminuição de sinistralidade fazem parte da boa técnica do seguro e do resseguro, e encontram respaldo na lógica sob a qual se amparam, a da mutualidade, que precisa ser protegida das variações nos resultados das carteiras, em especial no Seguro de RC D&O, que se apresenta com alta sinistralidade nos últimos anos, merecendo, justo por isso, tais ajustes, saudáveis e naturais, técnica e juridicamente.

# PRÊMIO BANCO BRADESCO



*Priscila Marcolongo e Leonardo Cuervo  
recebem o prêmio pela conquista do  
1º lugar no Programa PADE 2019  
do Banco Bradesco.*

10  
Lugar

## EXCELÊNCIA

RECONHECIMENTO PARA  
ESCRITÓRIOS DE ALTA  
PERFORMANCE

Pelo terceiro ano consecutivo o  
Escritório Pellon & Associados  
Advocacia é destaque  
no Programa de Avaliação  
de Desempenho dos Escritórios  
Contratados PADE 2019 -  
Indenizatórias - Região Sudeste.

O Programa é promovido pelo  
Banco Bradesco, e premia os  
escritórios com ações  
indenizatórias em todo o Brasil.

Receberam o prêmio o sócio  
responsável pela área de  
Pellon & Associados Advocacia,  
Leonardo Cuervo e a  
sócia, Priscila Marcolongo.

**Programa de Avaliação  
de Desempenho  
PADE 2019 - Indenizatórias  
Região Sudeste**



# Experiência do cliente em seguros

Em termos de marketing, o conceito de “experiência do cliente”, chamado também de CX, em uma empresa é todo contato que o consumidor (atual ou futuro) tem com seu serviço ou produto. Esse conceito precisa ser estudado detalhadamente, pois se a experiência for negativa, a empresa certamente perderá mercado no futuro.

Nessa linha de estudo, o site “Digital Insurance” acaba de divulgar o texto **“Coronavirus impacting life insurance customer experience: Survey”**, onde se avalia tal conceito nas seguradoras americanas durante a pandemia. Ou seja, se a importância da “experiência do cliente” aumentou ou não durante a pandemia, e se isso ocorreu em que algum ramo específico?

Como era esperado, a maior importância ficou localizada no **segmento de vida**, uma urgência nessa crise sanitária.

Caso tal estudo fosse feito no Brasil, os resultados provavelmente se repetiriam.

Ver...

<https://www.dig-in.com/news/coronavirus-insurance-customer-experience-impact-survey>

**Contribuição:**



**Francisco Galiza**  
www.ratingdeseguros.com.br



## TRIBUTÁRIO

ADI 4.673

RELATOR: MIN. ALEXANDRE DE MORAES

Decisão: O Tribunal, por maioria, conheceu da ação direta e julgou improcedente o pedido, para declarar a constitucionalidade do caput, do inciso III e do § 1º do art. 22 da Lei 8.212/1991, na redação dada pelo art. 1º da Lei 9.876/1999, reconhecendo, consequentemente, a higidez constitucional da incidência de contribuição para seguridade social sobre os valores repassados pelas seguradoras, a título de comissão, aos corretores de seguros, nos termos do voto do Relator, vencido o Ministro Luiz Fux. Falaram: pela requerente, o Dr. Gustavo Miguez de Mello, e, pelos interessados, o

Dr. Paulo Mendes de Oliveira, Advogado da União. Não participou deste julgamento, por motivo de licença médica no início da sessão, o Ministro Celso de Mello (art. 2º, § 5º, da Res. 642/2019). Afirmou suspeição o Ministro Edson Fachin. Plenário, Sessão Virtual de 3.4.2020 a 14.4.2020.

EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. CONSTITUCIONAL E TRIBUTÁRIO. CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA SOBRE A COMISSÃO PAGA PELAS SEGURADORAS AOS CORRETORES DE SEGUROS. ART. 22, CAPUT, III E § 1º, DA LEI 8.212/1991, NA REDAÇÃO DADA PELA LEI 9.876/1999. MATERIALIDADE PREVISTA NO ART. 195, I, DA CF. DESNECESSIDADE DE LEI COMPLEMENTAR. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE. 1. A contribuição social a cargo da empresa, prevista no

art. 22, caput, III e § 1º, da Lei 8.212/1991, com a redação conferida pela Lei 9.876/1999, incidente sobre as remunerações pagas ou creditadas a qualquer título aos segurados contribuintes individuais que lhe prestem serviços, tem apoio nas hipóteses dos incisos I a IV do art. 195 da Constituição Federal, razão pela qual pode ser veiculada por legislação ordinária, sendo inegável a edição de lei complementar (CF, art. 195, § 4º). 2. É possível concluir, sem extrapolar as possibilidades semânticas, que o legislador constitucional, ao eleger como grandeza tributável os rendimentos do trabalho da pessoa física (CF, art. 195, I, “a”), permitiu a incidência da referida contribuição sobre a comissão paga pelas seguradoras aos corretores de seguro. 3. Ação Direta de Inconstitucionalidade julgada improcedente.

Fonte: Informativo STF nº 984.



## **SUSEP ESTABELECE NOVAS REGRAS PARA O SEGURO DE AUTOMÓVEIS**

A Susep publicou no Diário Oficial da União, no dia 16/09, a Circular 614/20, que estabelece novas regras para o seguro “Carta Verde (de responsabilidade civil do proprietário e/ou condutor de veículos terrestres da categoria de automóvel de passeio, particular ou de aluguel, matriculados e/ou registrados no Brasil, que ingressarem, em viagem internacional, em países membros do Mercosul, por danos causados a pessoas ou objetos não transportados). As disposições desta circular são aplicáveis também, obrigatoriamente, a motos, bicicletas motorizadas, reboques e moto homes.

Esse seguro tem por objetivo indenizar a terceiros ou reembolsar o segurado pelos montantes pelos quais seja civilmente responsável, em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo autorizado de modo

expresso pela entidade seguradora. Também estão cobertos o pagamento dos honorários do advogado de defesa do segurado e as custas judiciais sempre que o mesmo seja escolhido; e fixados seus honorários de comum acordo com a seguradora.

Os honorários correrão integralmente por conta de cada uma das partes, segurador e segurado, quando cada um designar seu advogado.

A norma estabelece que o prêmio do seguro será expresso em dólares dos Estados Unidos, devendo seu pagamento ser efetuado antes do início do período de vigência do seguro, em moeda nacional, à taxa de câmbio vigente no dia do pagamento.

O pagamento em moeda estrangeira de indenização de sinistros e despesas correlatas a beneficiário residente ou domiciliado no exterior será feito através de seguradoras conveniadas dos países-membros do Mercosul.

As seguradoras brasileiras que comercializem o seguro Carta Verde, assim como aquelas que sejam representantes de seguradoras estrangeiras em âmbito nacional, devem registrar, através do site da Susep, as seguintes informações referentes aos convênios estabelecidos: razão social da representante/representada; tipo de seguro; país de estabelecimento da representante/representada; número de registro equivalente ao CNPJ, endereço completo, site e telefone da representante/representada; e número, datas de início e de término do convênio. A circular entra em vigor no dia 1º de outubro de 2020. *Fonte: CQCS*

## **CORREIOS FIRMAM ACORDO COM CAIXA SEGURADORA PARA DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS**

Um comunicado da CNP Assurances informa que a Caixa Seguradora e os Correios assinaram um contrato não exclusivo com validade de 10 anos para a distribuição de seguros de capitalização e odontológico.

De acordo com a CNP, o acordo, que entrou em vigor dia 3 de setembro, permite a continuidade de seu desenvolvimento estratégico na América Latina, através de uma abordagem de multiparceria.

“A CNP Assurances está muito satisfeita por ter assinado este novo acordo que nos ajudará a continuar fortalecendo nossa presença no mercado de seguros do Brasil, em linha com o modelo de negócios multiparceiros do Grupo”, disse Antoine Lissowski, CEO da CNP Assurances, no comunicado. *Fonte: CQCS*

## RECLAMAÇÕES DO MERCADO DE SEGUROS NÃO SERÃO MAIS FEITAS ATRAVÉS DA SUSEP



A Susep publicou no dia 18/09 a Circular 613/20, que disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da autarquia.

A norma também se aplica, no que couber, às demandas oriundas de órgãos e entidades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público ou de entidades da sociedade civil.

Já as reclamações individualizadas de consumidores não serão consideradas como denúncia e receberão tratamento próprio.

De acordo com a circular, a partir de 1º de janeiro de 2021, os consumidores dos mercados supervisionados deverão registrar suas reclamações no Consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

Até essa data, as reclamações poderão ser formuladas diretamente na Susep, por meio de serviço de atendimento telefônico; de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; ou de registro em formulário disponibilizado no sítio eletrônico da

Susep na rede mundial de computadores.

O tratamento das reclamações registradas por meio da plataforma Consumidor.gov.br observará os procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon.

A Susep irá monitorar e analisar, periodicamente, os registros realizados no âmbito do Consumidor.gov.br, focando na qualidade das informações produzidas, bem como realizar a gestão dos dados e informações obtidas, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia da efetividade da plataforma, a melhoria da regulação e da supervisão e a divulgação de informações sobre o setor.

Para tratamento de suas reclamações, os consumidores pessoas jurídicas têm à disposição os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

Para registro da reclamação, deverá ser fornecido, no mínimo: razão social da empresa reclamada; nome completo ou Razão Social, CPF/CNPJ e meios de contato do reclamante e de seu representante legal, se for o caso; e a descrição dos fatos que geraram a insatisfação do reclamante.

Após o registro, a ouvidoria da empresa reclamada será acionada, preferencialmente por meio eletrônico, sendo determinado prazo de 15 dias para oferecimento de resposta diretamente ao reclamante. A ouvidoria da empresa reclamada deverá

fornecer resposta diretamente ao reclamante com comprovação de envio, por qualquer formato que permita a comunicação eficaz, desde que seja oferecida a opção de registro por escrito.

A resposta da ouvidoria deverá ser clara, precisa, objetiva e ostensiva e abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

Por ocasião do registro da reclamação na Susep, o reclamante será informado quanto ao procedimento adotado e que, no caso de insatisfação com a resposta da ouvidoria da empresa reclamada, poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para tratamento individualizado de sua demanda no âmbito administrativo ou acionar o Poder Judiciário para fins de recebimento de valores que considere devidos ou para o exercício de quaisquer outros direitos, encerrando-se o atendimento administrativo no âmbito da autarquia.

As informações obtidas no registro das reclamações serão utilizadas pela Susep, em conjunto com outros dados relativos aos entes supervisionados, para elaborar índices que contribuirão para o estabelecimento das ações de supervisão, o aprimoramento da regulação e a definição de ações de educação financeira.

As denúncias poderão ser apresentadas por meio de protocolo de correspondência física e/ou eletrônica; por correio eletrônico; ou por qualquer outro canal colocado à disposição dos denunciantes. A circular entra em vigor no próximo dia 1º de outubro. *Fonte: CQCS*

**LGPD: SETOR DE SEGUROS  
TEM CONDIÇÕES DE SE  
ADAPTAR RÁPIDO, AFIRMA  
MARCIO CORIOLANO**

***Cnseg disponibiliza guia de orientação em seu portal para facilitar cumprimento da norma***

Sancionada pelo presidente Jair Bolsonaro e em vigência imediata a partir da sexta-feira, 18 de setembro, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) representa um desafio que o setor segurador – que, em julho, arrecadou em prêmios R\$ 26,6 bilhões, alta de 14,3% sobre junho –, certamente colocará como prioritário para a rápida adaptação de suas atividades. A avaliação é do Presidente da Confederação Nacional das Seguradoras – CNseg, Marcio Coriolano, ao reconhecer que a atualização da lei de tratamento dos dados pessoais é relevante por zelar pela privacidade dos consumidores e colocar o País em linha com normas já cumpridas pelas nações desenvolvidas.

“A atividade de seguros tem como matéria-prima informações de pessoas e empresas. Sem o uso dos dados, seria impossível fazer a avaliação de riscos e dos valores. Mas vale lembrar que as seguradoras brasileiras já seguem há bastante tempo regras rígidas de compliance, que protegem as informações dos clientes”, afirma Coriolano.

Segundo ele, produtos como seguro de automóveis, saúde e vida, geralmente individualizados, estão entre os que terão de passar por um reforço de métodos de avaliação, a fim de cumprir os dispositivos da nova legis-



lação. A portabilidade de contratos é outro ponto de atenção para o setor.

Atenta às mudanças, a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) elaborou o Guia de Boas Práticas do Mercado Segurador Brasileiro sobre a Proteção de Dados Pessoais, lembrou Marcio Coriolano. O Guia está disponível no portal da CNseg, dentro do Programa de Educação em Seguros promovido pela Confederação. Ainda que esteja voltado para o setor segurador, a publicação pode auxiliar outras atividades que serão impactadas pela LGPD e necessitam de uma orientação.

Sobre a Cnseg - A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) congrega as empresas que compõem o setor, reunidas em suas quatro Federações (FenSeg, FenaPrevi, FenaSaúde e FenaCap). A missão primordial da CNseg é contribuir para o desenvolvimento do sistema de seguros privados, representar suas associadas e disseminar a cultura do seguro, concorrendo para o progresso do País. *Fonte: Cnseg*

***PESQUISA IDENTIFICA SEIS  
SETORES QUE LIDERAM REAÇÃO  
MUNDIAL APÓS FLEXIBILIZAÇÃO  
DA QUARENTENA***

Escrito por: Denise Bueno

***Estudo é comentado na reunião do Comitê de Estudos de Mercado da Cnseg***

Seis setores, em um universo de 18 analisados, saíram na dianteira da recuperação após as medidas de flexibilização das normas de distanciamento social em diversos países. Por ordem, tecnologia, fármacos, serviços médicos, varejo, mineração e automóveis. Os 12 restantes, incluindo os seguros, permanecem ainda afetados pela crise econômica gerada pela pandemia, segundo levantamento da GlobalData.

Home office, atendimento a pacientes da Covid-19, compras online, retomada das encomendas pela China e uso de carro particular, em vez de transporte público, explicam o comportamento positivo dos setores que reagem mais rapidamente. Os dados da pesquisa foram apresenta-

dos na última reunião mensal do Comitê de Estudos de Mercado (CEM) da Confederação Nacional das Seguradoras – Cnseg.

No caso de seguros, três fatores puxaram ainda o desempenho inferior à média no plano mundial: salto nos pagamentos de indenizações, desaceleração dos negócios e queda do resultado financeiro, dada a volatilidade dos ativos em função da instabilidade econômica mundial. Em consequência desse quadro, o setor segurador mundial, em geral, registrou perdas de cerca de 20% em seus ativos nos sete primeiros meses do ano, comparando-se ao mesmo período de 2019.

Número ainda mais elevado foi constatado em relação aos empregos. As seguradoras, na média mundial, reduziram perto de 30% os seus postos de trabalho nesses sete meses. “Os dados de seguros, comparativamente a outros setores, não chegam a surpreender, porque, desde o começo da pandemia, havia certa unanimidade em torno das consequências severas para a atividade, que tem um estreito vínculo com o ritmo de produção, emprego e renda. A queda da movimentação econômica, as restrições à mobilidade das pessoas e a diminuição da renda em razão da crise trariam impactos que agora começam a ser mais bem retratados no mundo e no Brasil pelas mais variadas pesquisas”, assinalou o Presidente da CNseg, Marcio Coriolano, lembrando que, no País, o quadro é relativamente melhor do que os do mercado mundial em termos de perdas. Isso, porque aqui ainda é baixa a penetração de seguros de grandes

riscos e de responsabilidade civil, que estão tendo forte impacto nos países centrais. No Brasil, no primeiro semestre a receita de prêmios recuou 3,5% sobre os seis primeiros meses de 2019, aos R\$ 121,1 bilhões (sem Saúde e DPVAT). Vale destacar que em algumas modalidades a contração de prêmios foi acima da taxa média, embora não haja evidências mais conclusivas em vista do período ainda curto de observação das estatísticas de impacto da COVID-19. *Fonte: Sonho Seguro*

#### **PRESIDENTE DA FENASAÚDE APONTA RUMOS PARA A TELEMEDICINA**

***João Alceu Amoroso Lima também defendeu a livre negociação entre prestadores e operadoras durante webinar promovido pela Associação Nacional de Hospitais Privados***

O presidente da FenaSaúde, João Alceu Amoroso Lima, defendeu a rápida regulamentação definitiva da telemedicina. Ele ressaltou alguns aspectos que merecem atenção especial por parte do Conselho Federal de Medicina (CFM), a quem cabe-rá à tarefa. “A grande vitoriosa da pandemia foi a telemedicina. Filtrou a ida a prontos-socorros e atende centena de milhares de casos com índice de resolutividade de 85% na primeira consulta”, afirmou Lima durante o webinar “Como a pandemia tem transformado as relações entre prestadores e operadoras de planos de saúde”, promovido pela Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp).

Com relação à territorialidade, ou seja, a possibilidade de pacientes

serem atendidos por médicos de outra região ou estado, as melhores experiências indicam que o acesso deve se dar sem limitações. Já a decisão sobre a necessidade de a primeira consulta ser ou não presencial deve caber ao médico, caso a caso.

Finalmente, a remuneração das consultas à distância deve resultar de livre negociação entre prestadores e operadoras, como ocorre com os procedimentos presenciais.

Entretanto, Lima afirmou que a empresa que estiver interessada na telemedicina apenas por redução de custos “queima a largada”. O objetivo é racionalizar as operações e oferecer um serviço mais eficiente para o beneficiário.

O presidente da FenaSaúde também destacou os avanços no combate à Covid-19. “Não se tinha protocolo, havia desconhecimento da doença. Aprendeu-se a melhorar o protocolo e os resultados são visíveis”, disse. Lima também comentou sobre a volta à normalidade dos índices de sinistralidade, após uma queda ocorrida durante o pico da pandemia. “O fato é que volume e frequência estão voltando. Acreditamos que lá para outubro ou novembro a frequência seja normalizada”, previu. Também participaram do webinar o diretor-presidente da ANS, Rogério Scarabel; o presidente da Associação Brasileira de Planos de Saúde (Abramge), Reinaldo Scheibe; e o vice-presidente do conselho da Anahp e diretor geral do Hospital Israelita Albert Einstein, Henrique Neves. A mediação foi realizada por Leandro Reis, vice-presidente médico da Rede D’Or São Luiz. *Fonte: Revista Apólice*



## **MUDANÇAS: SUSEP FIXA PRAZO PARA SEGURADORAS SE CADASTRAREM EM PLATAFORMA**

As seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar terão até o dia 30 de outubro para realizarem seu cadastramento no portal Consumidor.gov.br, plataforma digital oficial da administração pública federal. A exigência foi estabelecida pela Circular 613/20 da Susep, que disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores dos mercados supervisionados e às denúncias no âmbito da autarquia.

De acordo com a norma, cada companhia integrante de um grupo econômico deverá realizar o seu cadastramento individualmente, exceto havendo orientação contrária por parte da Senacon.

O recebimento e tratamento das

demanda

A Susep estabeleceu ainda que as empresas do setor que já estejam cadastradas na plataforma deverão realizar os ajustes necessários para adequação aos requisitos definidos na circular.

Além disso, a Susep, em conjunto com a Senacon, será responsável por acompanhar o cadastramento das empresas do mercado de seguros na plataforma do consumidor.

**MUDANÇA.** - Como o CQCS noticiou, a norma determina que, a partir de 1º de janeiro de 2021, os consumidores dos mercados supervisionados deverão registrar suas reclamações diretamente no portal Consumidor.gov.br.

O tratamento das reclamações registradas por meio da plataforma

Consumidor.gov.br observará os procedimentos definidos pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon. A Susep irá monitorar e analisar, periodicamente, os registros realizados no âmbito do Consumidor.gov.br, focando na qualidade das informações produzidas, bem como realizar a gestão dos dados e informações obtidas, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia da efetividade da plataforma, a melhoria da regulação e da supervisão e a divulgação de informações sobre o setor.

A ouvidoria da empresa reclamada deverá fornecer resposta diretamente ao reclamante com comprovação de envio, por qualquer formato que permita a comunicação eficaz, desde que seja oferecida a opção de registro por escrito. A resposta da ouvidoria deverá ser clara, precisa, objetiva e ostensiva e abordar todos os pontos da demanda do consumidor. *Fonte: CQCS*

# Pellon & Associados

A D V O C A C I A

## **RIO DE JANEIRO**

Edifício Altavista  
Rua Desembargador Viriato, 16  
20030-090 / Rio de Janeiro - RJ - Brasil  
T +55 21 3824-7800  
F +55 21 2240-6970

## **SÃO PAULO**

Edifício Olivetti,  
Av. Paulista, 453, 8º e 9º andares  
01311-907 / São Paulo - SP - Brasil  
T +55 11 3371-7600  
F +55 11 3284-0116

## **VITÓRIA**

Edifício Palácio do Café,  
Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 675  
salas 1.110/17  
29050-912 / Vitória - ES - Brasil  
T +55 27 3357-3500  
F +55 27 3357-3510



[www.pellon.com.br](http://www.pellon.com.br)  
corporativo@pellon.com.br