

CIRCULAR SUSEP Nº 274, de 3 de novembro de 2004.

Institui procedimentos a serem adotados pela SUSEP, no encaminhamento de reclamações e pedidos de esclarecimentos às sociedades seguradoras, de capitalização e entidades abertas de previdência complementar, que possuam ouvidorias reconhecidas nos termos da Resolução CNSP nº 110, de 7 de maio de 2004.

O SUPERINTENDENTE SUBSTITUTO DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP, na forma do disposto no artigo 36, alíneas “b” e “h”, artigo 1º e artigo 7º da Resolução CNSP nº 110, de 7 de maio de 2004 e o que consta do processo SUSEP nº 15414.003801/2004-74,

R E S O L V E:

Art. 1º Determinar que as reclamações e os pedidos de esclarecimento dirigidos à SUSEP, referentes às sociedades supervisionadas cujas ouvidorias tenham sido devidamente reconhecidas, nos termos da Resolução CNSP nº 110, de 7 de maio de 2004, sejam encaminhados aos respectivos ouvidores, previamente à abertura de processo administrativo.

Parágrafo único. Nos casos de revogação do reconhecimento da ouvidoria, os contatos e procedimentos para solução de demandas voltarão a ser direcionados para o Diretor de Relações, nos termos da Circular SUSEP nº 234, de 28 de agosto de 2003, hipótese em que não será aplicável o disposto no *caput*.

Art. 2º A sociedade cuja ouvidoria tenha sido reconhecida deverá manter atualizadas, e remeter à SUSEP, todas as informações necessárias à realização de contatos com o Ouvidor, com vistas ao atendimento das demandas.

Art. 3º Os consumidores cujas demandas tenham sido encaminhadas, pela SUSEP, à ouvidoria da sociedade demandada, serão orientados no sentido de retornar à Autarquia, caso não tenham sido satisfatoriamente atendidos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, para que seja procedida à abertura de processo administrativo, visando à apuração de eventuais irregularidades.

Art. 4º Esta Circular entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO MARCELO M. R. DOS SANTOS
Superintendente Substituto