



MINISTÉRIO DA FAZENDA  
Superintendência de Seguros Privados

## DELIBERAÇÃO SUSEP Nº 79, de 8 de novembro de 2002.

*Disciplina a solicitação formal de providências ou outros requerimentos assemelhados e o procedimento de apoio ao consumidor dos mercados supervisionados pela SUSEP.*

### **O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS**

– **SUSEP** torna público que o Conselho Diretor desta Autarquia, em Sessão Ordinária realizada nesta data, tendo em vista o que dispõe o Decreto nº 96.904, de 3 de outubro de 1988, e com fundamento no item I do art. 25 do Regimento Interno aprovado pela Resolução CNSP nº 6, de 3 de outubro de 1988, publicada no D.O.U. de 5 de outubro de 1988, e alterado pelas Deliberações SUSEP nº 42, de 23 de fevereiro de 2000; nº 52, de 14 de novembro de 2000; nº 59, de 10 de abril de 2001, nº 62, de 6 de junho de 2001 e nº 71, de 5 de junho de 2002;

### **DELIBEROU :**

Art. 1º Os procedimentos para atendimento a solicitação formal de providências ou outros requerimentos assemelhados apresentados pelas pessoas físicas ou jurídicas formadoras da clientela dos mercados supervisionados pela SUSEP e o procedimento de apoio ao consumidor desses mercados serão disciplinados por esta Deliberação.

### **Capítulo I**

#### **Da Solicitação de Providências ou Outros Requerimentos Assemelhados**

Art. 2º Define-se como solicitação formal de providências ou outros requerimentos assemelhados toda e qualquer solicitação feita por pessoas físicas ou jurídicas formadoras da clientela dos mercados supervisionados pela SUSEP, por carta ou pessoalmente, que tenha por objetivo a busca de auxílio perante o órgão, com vistas a equacionar divergências ou dúvidas referentes ao cumprimento dos contratos, considerando as normas gerais desses mercados.

Art. 3º A solicitação formal de providências ou outros requerimentos assemelhados deverão conter, obrigatoriamente, os seguintes requisitos:

I – qualificação do solicitante ou de quem o represente;

II - narração dos fatos relacionados à questão, apontando a divergência ou dúvida existente e, se for o caso, a irregularidade que entenda ter sido cometida, devendo constar, ainda, data e assinatura do solicitante ou de quem o represente; e

III – documentação ou quaisquer outros elementos em que se baseie a solicitação, sempre apresentados por cópias reprográficas.

§ 1º No caso de pessoa física, da qualificação constará o nome e o endereço completos para resposta e, se possível, telefone, fax ou e-mail para contato, caso se faça necessária qualquer informação adicional.

§ 2º No caso de pessoa jurídica, da qualificação constará a denominação ou razão social, número de registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ e endereço completo da sede social.

Art. 4º A solicitação formulada por pessoa jurídica cuja atividade seja fiscalizada pela SUSEP deverá ser firmada pelo titular da empresa ou pelo diretor que, formalmente, detenha poderes de representação perante a SUSEP.

Art. 5º A solicitação formulada por representante legal do interessado deverá ser acompanhada de cópia do respectivo instrumento de mandato, com reconhecimento de firma do outorgante.

Art. 6º A solicitação formal de providências ou outros requerimentos assemelhados encaminhados à sede da SUSEP deverão ser enviados pelo serviço de protocolo à Gerência de Relações com o Público - GEREP para registro, distribuição e controle e, observados os requisitos mínimos definidos nos arts. 3º a 5º, instauração de procedimento de apoio ao consumidor.

§ 1º Caberá às unidades regionais da SUSEP o cumprimento do disposto neste artigo em relação às solicitações de providências ou outros requerimentos assemelhados encaminhados àquelas unidades ou originários dos Estados onde se localizam.

§ 2º A solicitação formal de providências ou outros requerimentos assemelhados que não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste Capítulo, mas que apresentem fortes indícios de prática irregular por parte de pessoas físicas ou jurídicas sujeitas à ação fiscalizadora da SUSEP, e cuja apuração se demonstre recomendável sob o ponto de vista do interesse público, poderão ser encaminhados às Gerências de Fiscalização, a critério da GEREP, para análise.

## **Capítulo II**

### **Do Procedimento de Apoio ao Consumidor dos Mercados Supervisionados - PAC**

Art. 7º Define-se como procedimento de apoio ao consumidor dos mercados supervisionados a tentativa, promovida pela SUSEP, de equacionar divergências ou dúvidas referentes ao cumprimento dos contratos considerando as normas gerais vigentes, entre o consumidor desses mercados e as pessoas físicas ou jurídicas sob esfera de fiscalização da SUSEP, incluindo-se os pleitos enviados por organizações de defesa do consumidor.

Parágrafo único. Caberá às unidades regionais da SUSEP o cumprimento do disposto neste Capítulo em relação aos procedimentos de apoio ao consumidor iniciados naquelas unidades.

Art. 8º A GEREP ou a Unidade Regional deverá formalizar o procedimento de apoio ao consumidor por meio de carta padronizada enviada à pessoa física ou jurídica sob esfera de fiscalização da SUSEP, anexando a petição apresentada pelo interessado e os respectivos documentos comprobatórios, devendo constar expressa solicitação para que, no prazo de quinze dias, a contar da data de recebimento, seja apresentada resposta diretamente ao interessado acerca da questão suscitada, com comunicação à SUSEP quanto aos resultados.

Parágrafo único. No caso de procedimento de apoio ao consumidor cujo objeto envolva questão relativa a cálculos atuariais e conferência ou divergência de valores de benefícios, a carta mencionada no “caput” deverá ser acompanhada das informações constantes do anexo III.

Art. 9º Concomitantemente ao envio da carta padrão à pessoa física ou jurídica sob esfera de fiscalização da SUSEP referente à instauração do procedimento de apoio ao consumidor, será encaminhada carta à parte interessada, concedendo prazo de sessenta dias, a contar da data de recebimento, para que esta se pronuncie, caso entenda que não obteve a solução que pretendia.

Parágrafo único. Do texto da carta prevista no “caput” deverá constar, como informação ao interessado, os limites de competência da SUSEP, a finalidade do processo administrativo para aplicação de sanção administrativa, os prazos prescricionais previstos na legislação em vigor e a faculdade de obtenção de auxílio por vias judiciais para recebimento de valores que considere devidos.

Art. 10. A falta de pronunciamento formal do solicitante no prazo previsto no “caput” do art. 9º acarretará a perda do objeto do procedimento instaurado, posto que se presumirá atendida sua finalidade, devendo ser mantida a documentação à disposição do solicitante por prazo de doze meses, que, uma vez decorrido, levará à extinção e ao arquivamento do procedimento.

Art. 11. Nos casos de procedimentos de apoio ao consumidor em que a parte interessada manifeste sua insatisfação com a manifestação da pessoa física ou jurídica sob esfera de fiscalização da SUSEP em face do procedimento instaurado, vindo a requerer o prosseguimento do feito, caberá à GEREP expedir nova carta ao interessado, informando quanto à necessidade de apresentação de cópias reprográficas dos documentos mínimos necessários para a apuração dos fatos nos termos previstos no Anexo I e reiterando as informações sobre os limites de competência da SUSEP, a finalidade do processo administrativo para aplicação de sanção administrativa, os prazos prescricionais previstos na legislação em vigor e a faculdade de obtenção de auxílio por vias judiciais para recebimento de valores que considere devidos.

§1º O prazo de resposta a ser concedido ao solicitante na carta referida no “caput” deverá ser de trinta dias, a contar da data de recebimento, sob pena de arquivamento.

§ 2º Para os casos não previstos no Anexo I deverá ser solicitado ao interessado a apresentação da documentação comprobatória da infração apontada ou indicação dos elementos que a caracterizem.

§ 3º A critério da GEREP, poderão ser encaminhadas às Gerências de Fiscalização, para análise, os casos em que, embora a parte interessada não apresente resposta à carta citada no “caput”, apresentem fortes indícios de prática irregular por pessoas físicas ou jurídicas sujeitas à ação fiscalizadora da SUSEP e cuja apuração se demonstre recomendável sob o ponto de vista do interesse público.

Art. 12. Após o recebimento da nova manifestação do interessado em resposta à carta prevista no art. 11, a GEREP ou a Unidade Regional encaminhará o respectivo procedimento à Gerência de Fiscalização da Sede ou da respectiva Unidade Regional, para análise da documentação e avaliação quanto à necessidade de abertura de processo administrativo para aplicação de sanção administrativa, considerando a eventual existência de indícios de ilícito administrativo punível na esfera de atribuição da SUSEP.

§ 1º Constatada a eventual existência de indícios de violação a dispositivo legal ou infralegal que caracterize o pleito do interessado como denúncia nos termos previstos no § 2º do art. 2º da Resolução CNSP nº 42, de 2000, os Coordenadores das Gerências de Fiscalização da Sede ou das Unidades Regionais encaminharão os procedimentos de apoio ao consumidor à secretaria do Departamento de Fiscalização – DEFIS para abertura de processo administrativo com vistas à aplicação de sanção administrativa.

§ 2º No caso de não serem identificados indícios de violação a dispositivo legal ou infralegal, os Coordenadores das Gerências de Fiscalização poderão propor o arquivamento dos procedimentos de apoio ao consumidor ao Chefe do DEFIS, posto que se presumirá exaurida sua finalidade.

§ 3º Os Coordenadores das Gerências de Fiscalização da Sede e das Unidades Regionais deverão comunicar o interessado, por meio de carta padronizada, a abertura de processo administrativo para aplicação de sanção administrativa ou a impossibilidade de prosseguimento do feito em esfera administrativa.

Art. 13. Nos casos de procedimentos de apoio ao consumidor cujo objeto envolva questão relativa a cálculos atuariais e conferência ou divergência de valores de benefícios, após a constatação da existência da documentação mínima necessária para a apuração dos fatos nos termos previstos no anexo I desta Deliberação, a GEREPE expedirá carta padrão à sociedade ou entidade para que esta encaminhe à SUSEP, no prazo máximo de quinze dias, a contar da data de seu recebimento, os documentos ou informações constantes do Anexo II, sob pena de sanção administrativa em caso de não atendimento ou falta de justificativa para o não atendimento a quaisquer dos itens solicitados.

§ 1º Sendo a carta prevista no “caput” integralmente atendida por parte da sociedade ou entidade, a GEREPE deverá abrir processo com assunto “Solicitação de Cálculos Atuariais” e, em seguida, proceder seu encaminhamento ao Departamento Técnico Atuarial – DETEC, para análise.

§ 2º Após emissão de parecer pelo DETEC quanto aos direitos do solicitante, o processo será encaminhado ao DEFIS ou à Unidade Regional, para ciência às partes.

§ 3º Quando restar caracterizado o não cumprimento dos compromissos resultantes do contrato firmado por parte da sociedade ou entidade, a partir dos cálculos efetuados pelo DETEC, caberá ao DEFIS ou à Unidade Regional propor aplicação de sanção administrativa.

§ 4º No caso do interessado solicitar o arquivamento do processo quando ainda não iniciada a elaboração de parecer técnico ou de não serem identificados indícios de violação a dispositivo legal ou infralegal por parte da sociedade ou entidade, os Coordenadores das Gerências de Fiscalização da Sede ou de Unidade Regional poderão propor o arquivamento do processo ao Chefe do DEFIS, posto que se presumirá exaurida sua finalidade.

Art. 14. O disposto nesta Deliberação não se aplica às comunicações encaminhadas pela via do Poder Judiciário.

Parágrafo único. Os casos de comunicações encaminhadas pelo Poder Judiciário e órgãos do Ministério Público, cujo objeto envolva questão relativa a cálculos atuariais e conferência ou divergência de valores de benefícios, serão encaminhados à Procuradoria Geral – PRGER, que promoverá sua autuação, comunicando à autoridade oficiante o número do processo SUSEP instaurado, e o encaminhará ao DETEC.

Art. 15. Caberá à GEREPE, mediante solicitação formal das Chefias dos Departamentos, proceder eventuais alterações nos anexos desta Deliberação.

Art. 16. Esta Deliberação entra em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 8 de novembro de 2002.

**HELIO OLIVEIRA PORTOCARRERO DE CASTRO**  
Superintendente

## DELIBERAÇÃO SUSEP Nº 79, de 8 de novembro de 2002 - ANEXO I

### Documentos necessários para abertura de procedimentos de apoio ao consumidor

#### 1. PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

##### 1.1 Cálculos Atuariais e conferência ou divergência de valores de benefícios

- a) Documento de Identidade;
- b) Documento de CPF (dispensável se o número de CPF constar do documento de identidade);
- c) Comprovante dos três últimos pagamentos de contribuição;
- d) Documento comprobatório da relação com o participante (o próprio/beneficiário/procurador)
- e) Proposta(s) de inscrição (recomendável);
- f) Certificado de participante (recomendável);
- g) Certidão de óbito (em caso de morte);
- h) Declaração médica comprobatória da invalidez total e permanente (se for o caso).

#### 2. SEGURO

##### 2.1 Ramo Vida/Acidentes Pessoais

##### 2.1.1 Cálculos atuariais e conferência ou divergência de valores de indenização

- a) Documento de Identidade;
- b) Comprovante dos 3 últimos pagamentos de prêmio anteriores à ocorrência do sinistro;
- c) Documento comprobatório da relação com o segurado (o próprio/beneficiário/procurador);
- d) Proposta(s) de seguro (recomendável);
- e) Apólice/Certificado Individual (recomendável);
- f) Certidão de óbito (em caso de morte);
- g) Laudo médico que ateste ser a invalidez permanente e indique seu percentual (em caso de invalidez por acidente);
- h) Laudo médico que ateste ser a invalidez total e permanente (em caso de invalidez por doença);
- i) Aviso de sinistro (se for o caso);
- j) Comprovantes dos prêmios pagos relativo ao período reclamado (em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmios);
- k) Certificados Individuais relativo ao período reclamado (recomendável - em caso de solicitação relativa a reajuste de prêmios).

##### 2.1.2 Atraso ou negativa de pagamento da indenização

- a) Apólice/Certificado Individual (Recomendável);
- b) Proposta(s) de seguro (recomendável);
- c) Comprovante dos 3 últimos pagamentos de prêmio;
- d) Aviso de sinistro;
- e) Certidão de óbito (em caso de morte);
- f) Documento comprobatório da relação com o segurado (o próprio/beneficiário/procurador);
- g) Laudo médico que ateste ser a invalidez permanente e indique o seu percentual (em caso de invalidez por acidente);
- h) Laudo médico que ateste ser a invalidez total e permanente (em caso de invalidez por doença)
- i) Negativa da seguradora (em caso de negativa de pagamento da indenização).
- j) Comprovante de entrega dos documentos exigidos pela seguradora para regulação do sinistro (recomendável).

## **2.2 Ramo DPVAT - Categorias 1 e 2**

### **2.2.1 Atraso, negativa ou divergência de pagamento da indenização**

- a) Aviso de sinistro;
- b) Boletim de Ocorrência;
- c) Certidão de óbito (em caso de morte);
- d) Comprovante da qualidade de beneficiário (em caso de morte);
- e) Laudo médico que ateste ser a invalidez permanente e indique o seu percentual (em caso de invalidez);
- f) Comprovações de pagamento das despesas médicas (em caso de reembolso de despesas médicas);
- g) Recibo de pagamento da indenização (em caso de divergência de valores pagos);
- h) Negativa da seguradora. (em caso de negativa de pagamento da indenização).
- i) Comprovante de entrega dos documentos exigidos pela seguradora para regulação do sinistro (recomendável).

## **2.3 Ramo DPVAT - Categorias 3 e 4**

### **2.3.1 Atraso, negativa ou divergência de pagamento da indenização**

- a) Bilhete de seguro;
- b) Aviso de sinistro;
- c) Boletim de Ocorrência;
- d) Certidão de óbito (em caso de morte);
- e) Comprovante da qualidade de beneficiário (em caso de morte);
- f) Laudo médico que ateste ser a invalidez permanente e indique o seu percentual (em caso de invalidez);
- g) Comprovações de pagamento das despesas médicas (em caso de reembolso de despesas médicas);
- h) Recibo de pagamento da indenização (em caso de divergência de valores pagos);
- i) Negativa da seguradora (em caso de negativa de pagamento da indenização);
- j) Comprovante de entrega dos documentos exigidos pela seguradora para regulação do sinistro (recomendável).

## **2.4 Ramo automóvel**

### **2.4.1 Atraso, negativa ou divergência de pagamento da indenização**

- a) Apólice;
- b) Condições Gerais, Especiais e/ou Particulares;
- c) Questionário personalizado (perfil), quando for o caso;
- d) Aviso de sinistro;
- e) Boletim de Ocorrência;
- f) Comprovações de pagamento de prêmio até a data do sinistro;
- g) Recibo de pagamento da indenização (em caso de divergência de valores pagos);
- h) Negativa da seguradora (em caso de negativa de pagamento da indenização);
- i) Comprovante de entrega dos documentos exigidos pela seguradora para regulação do sinistro (recomendável).

## **2.5 Demais Ramos**

### **2.5.1 Atraso, negativa ou divergência de pagamento da indenização**

- a) Apólice;
- b) Condições Gerais, Especiais e/ou Particulares;
- c) Aviso de sinistro;
- d) Comprovantes de pagamento de prêmio até a data do sinistro;
- e) Recibo de pagamento da indenização (em caso de divergência de valores pagos);
- f) Negativa da seguradora (em caso de negativa de pagamento da indenização);
- g) Comprovante de entrega dos documentos exigidos pela seguradora para regulação do sinistro (recomendável).

## **3. CAPITALIZAÇÃO**

### **3.1 Cálculos Atuariais e conferência ou divergência de valores de resgates:**

- a) Documento de Identidade;
- b) Comprovante(s) de pagamento de parcelas do título de capitalização (recomendável);
- c) Proposta(s) de subscrição do título de capitalização;
- d) Solicitação de resgate pelo titular (recomendável);
- e) Condições gerais do título de capitalização (recomendável);
- f) Comprovante de pagamento do resgate (se for o caso).

## **4. CORRETORES**

### **4.1 Fracionamento de prêmio que o corretor tenha recebido do segurado, para pagamento à vista de seguro realizado por seu intermédio**

- a) Recibo referente ao pagamento do prêmio do seguro ao corretor;
- b) Microfilmagem do cheque oferecido para pagamento do prêmio (recomendável);
- c) Proposta de seguro;
- d) Apólice de seguro.
- e) Em caso de ocorrência de sinistro, apresentar o comprovante da negativa de indenização pela seguradora;

### **4.2 Não recolhimento ou repasse a menor ao caixa da sociedade do prêmio que o corretor porventura tenha recebido do segurado para pagamento de seguro realizado por seu intermédio**

- a) Recibo referente ao pagamento do prêmio do seguro ao corretor;
- b) Microfilmagem do(s) cheque(s) oferecido(s) para pagamento do(s) prêmio(s) (recomendável);
- c) Em caso de ocorrência de sinistro, apresentar comprovante da negativa de indenização pela seguradora;

### **4.3 Mudança de endereço sem prévia comunicação a SUSEP**

- a) Aviso de recebimento e cópia de correspondência (envelope), contendo informações da EBCT atestando mudança de endereço do destinatário.

**4.4 Uso do nome fantasia em material de expediente ou comercial sem constar uma das expressões “corretora de seguros” ou “corretagem de seguros”:**

- a) Comprovante de todo e qualquer material de caráter publicitário ou comercial (folder, panfleto, homepage, proposta, recibo, carta e etc) em que a identificação da sociedade corretora não contenha a expressão “corretora de seguros” ou “corretagem de seguros”.

## DELIBERAÇÃO SUSEP Nº 79, de 8 de novembro de 2002 - ANEXO II

### Documentos que devem ser solicitados à sociedade ou entidade:

#### 1. PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

##### 1.1 Cálculos Atuariais e conferência ou divergência de valores de benefícios referentes a planos de previdência complementar aberta

- a) Tipo de plano (bloqueado/novo);
- b) Descrição completa dos benefícios e valores garantidos oferecidos, assim como carências/condições para sua concessão;
- c) Demonstrativo completo das contribuições efetuadas, discriminadas por benefício, origem, acréscimo e novação, e de acordo com as variações da moeda, assim como valores iniciais dos benefícios contratados para todos os planos;
- d) Demonstrativo de cálculo dos benefícios ou valores garantidos (considerando eventuais transferências de planos anteriores);
- e) Cópias de todas as Propostas de Inscrição/Certificados;
- f) Cópia de Termo de Transferência, se for o caso;
- g) Cópia dos Regulamentos, das Notas Técnicas e números dos respectivos processos SUSEP referentes aos planos contratados;
- h) Documento que comprove a anuência do participante quanto a eventuais acréscimos nos valores das contribuições acima do indexador e ajuste etário previsto no plano novo;
- i) Cópias dos comprovantes de eventuais valores pagos ao participante /beneficiário(s) a título de Benefício ou Valor Garantido;
- j) Planilha de rendas vencidas e pagas, se for o caso;
- k) Planilha de rendas vencidas e não pagas, se for o caso;
- l) Critério de atualização dos benefícios concedidos sob forma de renda, se for o caso;
- m) Certidão de óbito do participante (em caso de morte)
- n) Declaração médica que comprove a invalidez total e permanente do participante, se for o caso;
- o) Avaliação atuarial da taxa média no mês de óbito do participante, se for o caso.

##### 1.2 Seguros (se for o caso):

###### 1.2.1 No caso de ter havido contratação de seguro em conjunto com plano de previdência complementar aberta e ter ocorrido o sinistro:

- a) Apólice, respectiva(s) Proposta(s) assinada(s) pelo estipulante e eventual(is) endosso(s) que comprovem a taxa vigente à época do sinistro para cada cobertura contratada;
- b) Cartão-proposta assinado pelo segurado ou outro documento comprobatório de sua adesão ao contrato;
- c) Condições Gerais completas, incluindo o contrato firmado com o estipulante, bem como eventuais Aditivos Contratuais e número(s) do(s) respectivo(s) processo(s) SUSEP referente(s) ao(s) plano(s) de seguro, submetido à SUSEP, nos termos da legislação vigente, contratado(s) pelo segurado;
- d) Certificado Individual encaminhado ao segurado que indique o valor da Importância Segurada referente a cada cobertura contratada, emitido na vigência da ocorrência do sinistro;
- e) Demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, apresentando os valores discriminados por cobertura de risco contratada;
- f) Aviso de sinistro e demais documentos comprobatórios da ocorrência;
- g) Demonstrativo completo do cálculo da indenização ou justificativa para não liquidação do sinistro (se for o caso), apresentando documentos comprobatórios para tomada de decisão negativa;

- h) Comprovante de eventuais valores pagos ao segurado ou beneficiário do seguro.

### **1.3. Planos de Saúde (se for o caso)**

**No caso de ter havido contratação de Plano de Saúde em conjunto com plano de previdência complementar aberta:**

- a) Cópias da proposta/certificado;
- b) Cópia do Regulamento e Contrato;
- c) Demonstrativo das contribuições.

### **1.4. Programa de Assistência Financeira**

**No caso de ter havido contratação de empréstimo em conjunto com plano de previdência complementar aberta:**

- a) Cópia do contrato;
- b) Montante referente ao empréstimo;
- c) Demonstrativo das parcelas pagas pelo participante ou beneficiário.

## **2. SEGURO DE VIDA**

**2.1 Cálculos Atuariais e conferência de valores de indenização de seguros Vida em Grupo/Acidente Pessoais Coletivo ou Individual/Renda de Eventos Aleatórios:**

- a) Apólice, respectiva(s) Proposta(s) assinada(s) pelo estipulante e eventual(is) endosso(s) que comprovem a taxa vigente à época do sinistro para cada cobertura contratada;
- b) Cartão-proposta assinado pelo segurado ou outro documento comprobatório de sua adesão ao contrato;
- c) Condições Gerais completas, incluindo o contrato firmado com o estipulante, bem como eventuais Aditivos Contratuais e número(s) do(s) respectivo(s) processo(s) SUSEP referente(s) ao(s) plano(s) de seguro, submetido à SUSEP, nos termos da legislação vigente, contratado(s) pelo segurado;
- d) Certificado Individual encaminhado ao segurado que indique o valor da Importância Segurada referente a cada cobertura contratada, emitido na vigência da ocorrência do sinistro;
- e) Certificados Individuais relativo ao período reclamado pelo segurado (para o caso de solicitação relativa a reajuste de prêmio);
- f) Demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, apresentando os valores discriminados por cobertura de risco contratada;
- g) Aviso de sinistro e demais documentos comprobatórios da ocorrência (se for o caso);
- h) Demonstrativo completo do cálculo da indenização ou justificativa para não liquidação do sinistro (se for o caso), apresentando documentos comprobatórios para tomada de decisão negativa;
- i) Comprovante de eventuais valores pagos ao segurado ou beneficiário do seguro.

**2.2 Cálculos Atuariais e conferência de valores de indenização de seguros Vida Individual:**

- a) Apólice e respectiva(s) Proposta(s) assinada(s) pelo segurado;
- b) Certificado Individual ou outro documento que indique o valor da Importância Segurada relativa a cada garantia contratada, à época da ocorrência do sinistro;
- c) Condições Gerais completas e Aditivos Contratuais que alterem as condições inicialmente pactuadas, Nota Técnica e número do respectivo processo SUSEP referente ao plano de seguro, submetido à SUSEP, nos termos do Decreto nº 3633, de 2000, contratado pelo segurado;

- d) Demonstrativo completo dos prêmios pagos pelo segurado, apresentando os valores discriminados por cobertura de risco contratada e o percentual de carregamento;
- e) Aviso de sinistro e demais documentos comprobatórios da ocorrência;
- f) Demonstrativo completo do cálculo do valor de indenização ou justificativa para não pagamento (se for o caso), apresentando documentos comprobatórios para tomada de decisão negativa;
- g) Comprovante de eventuais valores pagos ao segurado ou beneficiário do seguro.

### **3. CAPITALIZAÇÃO**

#### **3.1 Cálculos Atuariais e conferência ou divergência de valores de benefícios referentes a títulos de capitalização**

- a) Número do processo de aprovação do plano na SUSEP, com cópia do respectivo despacho dado ao processo;
- b) Cópia da proposta assinada pelo subscritor;
- c) Demonstrativo de cálculo de pagamentos e resgate, se for o caso, contemplando data de efetivo pagamento;

## DELIBERAÇÃO SUSEP Nº 79, de 8 de novembro de 2002 - ANEXO III

### **Documentos que devem ser solicitados à sociedade ou entidade**

**Informações a serem prestadas pela sociedade ou entidade aos segurados/participantes nos procedimentos de apoio ao consumidor cujo objeto envolva questão relativa a cálculos atuariais e conferência ou divergência de valores de benefícios:**

- a) Tipo de Plano – sendo que, para os casos de previdência complementar aberta, a entidade deverá ainda explicitar se o plano é bloqueado ou novo;
- b) O número da(s) proposta(s) e nome do(s) plano(s) e benefícios contratados;
- c) Descrição completa de cada benefício contratado assim como carências/condições para sua concessão;
- d) Descrição completa dos valores garantidos oferecidos, assim como carências/condições para sua concessão;
- e) O valor da última contribuição paga e a respectiva data, discriminada por plano e benefícios contratados;
- f) A justificativa para a inviabilidade do pagamento de benefício ou valor garantido, se for o caso.