

CENTRO UNIVERSITÁRIO SOCIESC DE BLUMENAU – UNISOCIESC

CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

NATASHA DA SILVA

**AS ADAPTAÇÕES DOS CORRETORES DE SEGUROS COM A LEI GERAL DE
PROTEÇÃO DE DADOS: ASPECTOS E IMPACTOS**

Blumenau

2023

NATASHA DA SILVA

**As adaptações dos Corretores de Seguros com a Lei Geral de Proteção de
Dados: aspectos e impactos**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso Graduação em
Direito do Centro Universitário Sociesc de
Blumenau – UNISOCIESC como requisito
parcial para obtenção de título de
Bacharel.

Orientadora: Prof. Ma. Silvia Helena Arizio.

BLUMENAU

2023

RESUMO

Esta monografia tem como objetivo geral analisar as mudanças que a Lei Geral de Proteção de Dados trouxe na rotina de trabalho dos corretores de seguros, trazendo alguns aspectos gerais da lei e da profissão, e indicando algumas adequações e melhorias que podem ser realizadas para garantir a segurança dos dados pessoais de terceiros. Para atingir esse objetivo, a metodologia adotada é o método indutivo, com análise de doutrinas e jurisprudências relevantes sobre o tema. A justificativa para a realização deste estudo se dá pelo fato de que a lei é muito recente e muitos corretores de seguros ainda não sabem da sua real importância. Portanto, espera-se alertar os profissionais do ramo, mostrando algumas alternativas acessíveis de adequações.

Palavras-chave: Adequações. Corretores de Seguros. Lei Geral de Proteção de Dados.

ABSTRACT

This monography has the general objective of analyzing the changes that the General Data Protection Law brought to the work routine of insurance brokers, bringing some general aspects of the law and the profession, and indicating some adjustments and improvements that can be made to guarantee the security of third-party personal data. To achieve this objective, the methodology adopted is the inductive method, with analysis of relevant doctrines and jurisprudence on the topic. The justification for carrying out this study is due to the fact that the law is very recent and many insurance brokers are still unaware of its real importance. Therefore, it is expected to alert professionals in the field, showing some accessible alternatives for adaptation.

Keywords: Adjustments. General Data Protection Law. Insurance Broker.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. O CORRETOR DE SEGUROS	6
3. A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	8
3.1 PRINCÍPIOS - LGPD	9
3.2 AGENTES DE TRATAMENTO	10
4. AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DA LGPD	12
5. MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO	14
5.1 MAPEAMENTO	14
5.2 OPERADOR E ENCARREGADO.....	16
5.3 FERRAMENTAS DE TRABALHO.....	16
5.4 TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	17
5.5 CONSENTIMENTO.....	18
6. CONCLUSÃO	19
REFERÊNCIAS	21
ANEXOS	23
ANEXO A – Modelo de termo de consentimento para fase pré-contratual	23
ANEXO B - Modelo de termo de consentimentopara fase pós-contratual	24

1. INTRODUÇÃO

O corretor de seguros é o profissional legalmente autorizado a intermediar a relação entre as sociedades seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas de direito privado. Sua função é permitir que os contratos de seguros sejam negociados da maneira mais adequada possível, garantindo que as obrigações, os deveres e os direitos de ambas as partes sejam atendidos e respeitados.

Para realizar o contrato, o corretor de seguros necessita colher do seu cliente diversas informações que são exigidas pelas sociedades seguradoras, e tais informações, desde 2018, são protegidas pela Lei Geral de Proteção de Dados. Esta lei mostrou e elevou a importância que os dados pessoais possuem atualmente e, conseqüentemente, ampliou a responsabilidade daqueles que possuem a sua posse.

A presente monografia pretende definir quais as mudanças que a Lei Geral de Proteção de Dados trouxe na rotina de trabalho dos corretores de seguros, apontando quais as obrigações e os cuidados que eles devem ter para resguardar os dados pessoais de seus clientes durante e após o término do contrato. Será demonstrada a função e a importância de um corretor de seguros, bem como algumas mudanças que podem ser realizadas em uma fase inicial de adequação, mudanças que servirão como um primeiro passo, para que posteriormente cada corretora possa ir aprimorando e desenvolvendo novos métodos de acordo com a sua necessidade.

A metodologia empregada na pesquisa será indutiva, na forma de monografia, cuja técnica de pesquisa terá como ênfase a pesquisa bibliográfica, pesquisas em sites e doutrinas. Além destes, serão utilizadas também pesquisas em precedentes do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, buscando conhecer o posicionamento recente destes órgãos acerca do tema.

Portanto, nesta monografia, buscar-se-á verificar a relação entre a Lei nº 13.709/2018 com os corretores de seguros. Ele mostrará e ajudará a definir quais as mudanças que devem ser realizadas para que os profissionais desta área consigam se adaptar à nova legislação.

2. O CORRETOR DE SEGUROS

Os cidadãos, de uma forma em geral, vivem e trabalham com a expectativa de realizarem sonhos. Para uma grande parcela dessas pessoas, a concretização de um

sonho está baseada na aquisição de um bem, seja um automóvel, uma casa, uma viagem, ou até mesmo a preocupação com o futuro dos seus filhos. Porém, elas deparam-se diariamente com inúmeros riscos, onde a qualquer momento o sonho, que foi fruto de uma vida de trabalho, pode se transformar em um pesadelo e em uma grande frustração econômica (MENDONÇA, 2018).

Nesse âmbito, o seguro possui justamente essa função, minimizar os prejuízos causados quando esses possíveis e incertos riscos se tornam, acidentalmente, uma realidade. Nesse tipo de contrato, o cliente, conhecido como segurado, paga um determinado valor à empresa seguradora, e esta fica responsabilizada em cobrir os riscos gerados pelo produto contratado, ou seja, o seguro funciona como uma prevenção, ele é uma transferência do risco, uma proteção econômica para os eventos diários (MENDONÇA, 2018).

Atualmente existem inúmeros produtos comercializados nas diversas seguradoras atuantes no mercado brasileiro. Saber qual o seguro mais adequado para contratar, em qual seguradora, em quais condições e coberturas, não é uma tarefa fácil para as pessoas leigas. Sendo assim, a figura do corretor de seguros é fundamental para que seu bem esteja, de fato, protegido (MENDONÇA, 2018).

O corretor de seguros é o profissional legalmente habilitado e autorizado a intermediar a relação entre as sociedades seguradoras e os segurados, pessoas físicas ou jurídicas de direito privado que desejam contratar um determinado seguro. Sua função é permitir que os contratos de seguros sejam negociados da maneira mais adequada possível, garantindo que as obrigações, os deveres e os direitos de ambas as partes sejam atendidos e respeitados. Para um melhor entendimento, veja-se a definição de corretor de seguros por Maia (2023, p.88):

O corretor não é apenas um vendedor de apólices, mas um consultor especializado em proteção financeira. Ele tem a responsabilidade de educar, informar e apresentar opções que possam atender às necessidades individuais de cada cliente.

Como dito anteriormente, o corretor de seguros tem um papel de extrema importância nessa relação, visto que, ao dialogar com o seu cliente e ao analisar os riscos que ele deseja proteger, ele possui um conhecimento mais específico e aprofundado para orientar qual o produto mais correto para aquela determinada situação. Além disso, o corretor de seguros possui diversas outras funções nessa

relação, mas neste momento é importante ressaltar que é ele que coleta os dados pessoais para realizar o cálculo de precificação do contrato (CARDOSO, 2022).

O contrato de seguros possui sua precificação baseada totalmente em dados, sendo assim, já na fase pré-contratual, apenas para ter um parâmetro de cálculo, o cliente deve repassar corretamente todos os dados solicitados para que seu seguro seja precificado corretamente. Com esses dados e tendo como base fundamental o princípio da boa-fé, a empresa seguradora consegue modelar os valores a serem cobrados analisando as estatísticas e a probabilidade desse risco tornar-se de fato um evento real a ser indenizado. Quanto maior a chance de uma possível indenização, maior será o prêmio, ou seja, o valor a ser cobrado (CRUZ, 2023).

Dependendo do produto desejado, diversos são os dados pessoais solicitados, podendo eles serem dados sensíveis ou não. Dessa forma, o corretor de seguros possui uma grande responsabilidade ao coletar, ao compartilhar e ao armazenar esses dados que recentemente passaram a ser protegidos pela Lei nº 13.709/2018, conhecida como a Lei Geral de Proteção de Dados (BRASIL, 2018).

3. A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Lei Geral de Proteção de Dados, que entrou em vigor em setembro de 2020, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, ela possui o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, conforme estabelece o artigo 1º da referida lei. Mas ela vai além disso, a lei atinge a defesa do consumidor, o exercício da cidadania, o desenvolvimento tecnológico, a inviolabilidade da imagem, da honra e da intimidade, ou seja, atinge os direitos humanos de uma forma geral (BRASIL, 2018).

Nesse sentido, dados pessoais como estado civil, data de nascimento e CPF, passaram a ser protegidos pela lei, o que exigiu uma maior proteção referente aos seus tratamentos por terceiros. Conforme mencionado anteriormente, tais dados são necessários para o cálculo de um seguro, e dependendo do tipo de produto desejado, a quantidade pode ser muito maior, isso porque o ramo de seguros utiliza os dados como a matéria-prima da sua atividade. Sendo assim, é necessário que um corretor de seguros tenha conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (CRUZ, 2023).

3.1 PRINCÍPIOS - LGPD

Para melhor compreensão da lei, se faz necessário observar a boa-fé, que nos contratos de seguros também apresenta suma importância, e conhecer os princípios que ela abrange. Os princípios estão estabelecidos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (BRASIL, 2018), são apresentados em dez incisos e serão explicados a seguir.

O primeiro princípio que a lei determina é a finalidade, nesse caso os dados eles precisam ser coletados para um objetivo legítimo, específico, relevante e tudo isso deve ser informado ao titular, não sendo possível modificar a sua finalidade. Pode-se trazer esse princípio ao ramo de seguros, por exemplo, um segurado pede uma cotação de um seguro de automóvel, ao coletar os dados é necessário deixar o cliente ciente que tais dados somente vão ser usados para calcular especificamente o seguro de automóvel, não se pode calcular junto um seguro residencial sem o consentimento do mesmo (FEDERAÇÃO NACIONAL DOS CORRETORES DE SEGUROS PRIVADOS E DE RESSEGUROS, DE CAPITALIZAÇÃO, DE PREVIDÊNCIA PRIVADA, DAS EMPRESAS CORRETORES DE SEGUROS E DE RESSEGUROS – FENACOR, 2020).

Já o princípio da adequação serve para garantir que os dados coletados sejam realmente coerentes com a finalidade, sendo assim, o corretor não pode questionar a religião do segurado para calcular um seguro de automóvel, pois não condiz com a finalidade apresentada. Nesse mesmo sentido tem-se o princípio da necessidade, que visa a limitação, ele afirma que é preciso coletar apenas os dados que realmente são extremamente necessários, pois o objetivo é sempre coletar o mínimo possível de dados para aquela determinada finalidade. Conforme Samaniego (2022), quanto menos dados tratados, menores as chances de causar danos a alguém em decorrência desse tratamento e, conseqüentemente, menores são os riscos de responsabilização.

O que a empresa faz com suas informações? Quais dados ela possui? Por quanto tempo armazena? O princípio do livre acesso garante ao titular dos dados que respostas de perguntas como essas possam ser consultadas de maneira gratuita e facilitada, ou seja, segundo esse princípio é necessário que tenha um ambiente onde esses dados possam ser consultados pelo cliente. No mesmo sentido, tem-se o princípio da qualidade dos dados, que é uma continuação do anterior. Mais do que ter

acesso a esses dados, esse princípio garante ao titular dos dados o poder de atualizar, completar ou excluir dados que não fazem mais sentido ou que não estão corretos, podendo ainda consultar e alterar aceites realizados nos termos do contrato (BARANOVSKY, 2022, p.40 a 42).

O titular dos dados também possui como direito o princípio da transparência, que diz que caso ocorra algum incidente, algum vazamento de dado ou apenas um risco de exposição, o cliente precisa ser informado, ou seja, é necessário repassar informações claras e precisas de tudo o que acontece com os dados dele. Nesse âmbito, o cliente também precisa ser informado sobre as medidas de segurança adotadas, quais são os servidores ou banco de dados utilizados e com quem a empresa compartilha as informações, isso está previsto no princípio da segurança (BRASIL, 2018).

De acordo com o art. 6º, VIII da LGPD (BRASIL,2018), o oitavo princípio, que trata da prevenção, exige a adoção de medidas que evitem possíveis danos aos titulares, como por exemplo, treinamento de equipe e restrições de acessos, cuidando dos dados através de processos internos. Tem-se também o princípio da não discriminação, que é de suma importância. Quando os dados são coletados não é possível usá-los para discriminar ou tratar de forma diferente determinada pessoa pela questão racial, religiosa ou pela orientação sexual ou política, todos devem ser tratados da mesma forma, não importa se o objetivo é prejudicar ou até mesmo beneficiar.

Por fim, tem-se o princípio da responsabilização e da prestação de contas sobre tudo que está acontecendo na empresa, este princípio possui o objetivo de demonstrar todas as medidas que estão sendo adotadas para verificar se está ocorrendo realmente o cumprimento da lei. Vale ressaltar que esses princípios são apenas a base, mas segui-los corretamente já demonstra aos seus clientes, e a uma eventual fiscalização, que a empresa está tentando criar um pilar de confiança nas relações, que busca preservar a privacidade dos titulares e que está agindo de boa-fé e dentro da lei (MAIMONE, 2022, p.19 a 22).

3.2 AGENTES DE TRATAMENTO

A LGPD também trouxe consigo algumas figuras, os agentes de tratamento, que são de extrema importância, principalmente quando se fala em questões

relacionadas às funções e responsabilizações, saber distinguir corretamente quem são essas pessoas é fundamental para elencar as obrigações necessárias. Elas podem ser pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado, mas sempre devem ser definidas de acordo com seu caráter institucional. A seguir, serão apresentados os agentes de tratamento que são importantes na relação entre a LGPD e os corretores de seguros (PIRONTI, 2022).

A primeira figura é a do controlador, sua definição se encontra no art. 5º, VI, da Lei nº 13.709/2018 (BRASIL, 2018). O controlador é a pessoa que vai definir qual é a finalidade da coleta dos dados e é o responsável por decidir qual o tratamento que será utilizado, bem como, repassar tais decisões ao operador. Basicamente, é ele que coleta e controla os dados pessoais de terceiros.

A segunda figura é a do operador, sua definição se encontra no art. 5º, X, da LGPD. Como dito anteriormente, antes do operador agir, o controlador já definiu a finalidade dos dados coletados e já elencou as medidas que serão tomadas para o tratamento e segurança deles. O operador, então, vai operar esses dados pessoais, realizar sua função sempre seguindo as orientações impostas pelo controlador, e mais importante, sempre agindo dentro das finalidades definidas. Porém, o operador também realiza diversas decisões, para melhor entendimento observa-se as palavras de Samaniego (2022, p.104):

Importante ressaltar, porém, que nada impede que o operador tome decisões. Estas, contudo, se darão sempre em âmbito operacional (como armazenar os dados, como eles serão excluídos ao final do tratamento, que meios de segurança serão utilizados etc.), diferentemente das decisões tomadas pelo controlador, que se encontram em uma camada mais estratégica, no sentido de definir, por exemplo: quando iniciará o tratamento dos dados, ou que espécie de dados será coletada, para quais fins etc.

Além de passar informações e instruções ao operador, o controlador também é responsável em elencar uma pessoa para ser o encarregado, conforme exige o art. 41 da LGPD. O encarregado é quem se comunica com o controlador, com os titulares dos dados e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD. Sendo assim, caso o titular necessite de alguma informação ou solicitação referente aos seus dados, é o encarregado que lhe atenderá. Ele não age com o tratamento dos dados em si, ele é um elo de comunicação, mas que atua também como um fiscal interno, verificando se todos estão de acordo com os itens que foram elencados para a segurança dos dados (BARANOVSKY, 2022, p.31 a 37).

O corretor de seguros na maioria das vezes é a pessoa responsável por coletar os dados pessoais de um potencial cliente para realizar o cálculo de um seguro, sendo assim, nesta etapa, o corretor é considerado controlador, visto que é ele que defini a finalidade, decidi quais os dados que vão ser coletados, bem como decide a forma de tratá-los. Porém, o corretor de seguros também pode ser um operador. Suponha-se que uma empresa coletou os dados dos seus funcionários para realizar uma cotação de um seguro de vida, nesse caso a empresa que é a controladora, ela que coletou os dados, ela que teve que pedir permissão para essa determinada finalidade. Sendo assim, observa-se que os papéis dessas figuras podem sim se inverter de acordo com a situação (FENACOR, 2020).

Com os dados em mãos, os corretores realizam a cotação através de um sistema chamado multicálculo, sendo este um dos operadores dessa relação. Porém, também existem outros operadores presentes, como as seguradoras, as empresas de vistorias e os sistemas de gestões utilizados na empresa (FENACOR,2020).

Conforme Pironti (2022), conseguir definir quem são as pessoas responsáveis por tais figuras mencionadas acima, vai além de poder elencar corretamente as funções, é através dessa classificação e seleção que será possível determinar quem irá responder caso ocorra o descumprimento da legislação. A lei fala sobre tal assunto em seus artigos 42 a 45, onde ela obriga o controlador e o operador a reparar os danos patrimoniais, morais, coletivos ou individuais causados a outrem, podendo ainda, ambos responderem solidariamente, embora não seja uma regra.

Em nenhum momento a lei deixa claro sobre a responsabilidade civil ser subjetiva ou objetiva, o que ainda é um tema de debate entre os doutrinadores. Porém, é necessário deixar claro que o foco central da presente monografia não é discutir tal mérito, apenas demonstrar que existem as duas correntes de pensamento, e que, independentemente da corrente adotada, o corretor de seguros pode sim ser responsabilizado caso ocorra o descumprimento da legislação (MAIMONE, 2022, p.57 a 74).

4. AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DA LGPD

Estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados não é uma orientação, desde agosto de 2021 seguir as normas estabelecidas é uma obrigação

para todos que trabalham com dados pessoais de terceiros. Para contextualizar, a lei foi publicada em 2018, a maior parte dela só entrou em vigor em setembro de 2020 e em agosto de 2021 as multas e sanções começaram a ser aplicadas (BRASIL, 2018).

As sanções administrativas impostas pela LGPD (BRASIL, 2018), estão elencadas em seu capítulo VIII, entre os artigos 52 a 54. A primeira sanção imposta é a advertência, na qual é estabelecido um prazo para que a empresa adote as medidas corretivas. Caso tais medidas não forem corrigidas em tempo hábil, as demais sanções serão aplicadas.

Em seu art. 52, incisos II e III, a lei impõe o pagamento de multas, podendo elas serem multa simples ou multa diária, ambas podem chegar ao valor de 2% (dois por cento) do faturamento da empresa, limitadas a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões) por infração cometida. Além disso, outras sanções também podem ser adotadas, elas vão desde a publicização da infração até mesmo à suspensão da atividade de tratamento dos dados pessoais por um determinado período, conforme redação do referido artigo:

Art. 52. Os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas nesta Lei, ficam sujeitos às seguintes sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional: (Vigência)

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;

III - multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;

IV - publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;

V - bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização;

VI - eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração;

X - suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador; (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

XI - suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período; (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

XII - proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

Vale ressaltar que as sanções apenas são aplicadas após um procedimento administrativo que garanta a ampla defesa e, além disso, também são verificados alguns parâmetros, como por exemplo, o grau do dano, a boa-fé do infrator e até

mesmo as medidas que foram utilizadas para garantir um tratamento seguro e adequado, conforme redação do §1º do artigo 52 (BRASIL, 2018).

Sendo assim, pode-se observar que estar em conformidade com as normas estabelecidas pela lei garante uma segurança até mesmo após uma infração cometida, pois se a empresa fez as adequações necessárias, se ela se preocupou em seguir a legislação e conseguiu comprovar as medidas adotadas, certamente terá suas sanções administrativas minoradas (NOGUEIRA, 2023).

5. MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO

De acordo com Samaniego (2022), hoje em dia já existem diversas empresas que prestam consultoria e fornecem sistemas de proteção para que os corretores de seguros consigam se adequar a LGPD. Contudo, já é de conhecimento que tais serviços possuem um custo elevado e muitas corretoras, principalmente as de pequeno porte, não possuem reservas financeiras para tal implementação. Porém, não se pode esquecer que, independentemente do tamanho da empresa, todas as corretoras de seguros estão sujeitas às sanções da lei, por isso, a seguir serão apresentadas algumas medidas que poderão ser adotadas por tais corretores para que eles se adequem a legislação.

Cada empresa possui uma rotina, possui uma forma diferente de trabalhar e de se comunicar com seu cliente, por isso não existe uma receita pronta, um passo a passo de como se adequar a essa legislação. O que existe são recomendações e ações que irão proporcionar melhorias na segurança. Nos próximos tópicos, serão apresentadas algumas medidas iniciais, mudanças que são acessíveis e que garantem um primeiro passo rumo à adequação (SAMANIEGO, 2022, p.103 a 119).

5.1 MAPEAMENTO

É muito importante fazer um mapeamento com todos as etapas e situações que a corretora de seguros enfrenta diariamente, ir elencando todas as ações, desde o primeiro contato com o cliente até a finalização do contrato com ele. Conhecendo todo o processo, etapa por etapa, é possível começar a visualizar os pontos que estão falhos e ir priorizando a implementação de melhorias de segurança em cada fase, conforme a urgência. De acordo com Samaniego (2022, p. 110):

Um início importante, em todos os aspectos, consiste no reconhecimento da área, e, para isso, um bom mapeamento dos contratos já existentes consistirá em um importante passo. Um passo que exigirá tempo e muito trabalho, mister se faz reconhecer, mas que fornecerá o conhecimento necessário para a caminhada rumo à adequação e à conformidade de toda e qualquer instituição, seja pública ou privada. Esse primeiro passo deve consistir em uma verdadeira auditoria interna, a fim de identificar os pontos falhos, a tempo de saná-los, e de fortalecer os pontos positivos por meio da inserção de novas cláusulas que possam adequá-los aos princípios e às bases previstos na LGPD.

Além disso, esse mapa também funcionará posteriormente como uma base de pesquisa, quando serão apresentadas as demais melhorias necessárias, visto que ele servirá como um guia, mostrando todos os processos e elementos da atividade daquela empresa de forma simples, clara e bem objetiva. É importante destacar que o mapeamento deve ser revisado periodicamente, se alguma rotina da empresa mudar, é preciso adequá-lo também a tais mudanças (FENACOR, 2020).

Com o mapeamento realizado e atualizado será identificado, por exemplo, qual forma de comunicação está sendo utilizada na empresa, se ela se dá de forma presencial ou virtual, e sendo de forma virtual, também será verificado quais são os mecanismos utilizados, como WhatsApp, e-mails, sites, Instagram ou Facebook. Visualizando todos esses meios de comunicação o processo de adequação à lei torna-se muito mais fácil e não corre o risco de esquecer de nenhuma etapa (FENACOR, 2020).

É certo que a forma de trabalhar muda de corretora para corretora, com isso o mapeamento também mudará. Contudo, na relação abaixo estão elencadas algumas informações que são de extrema importância e não podem faltar no seu mapeamento:

1. De que forma a empresa se comunica com seus clientes;
2. Por qual desses meios de comunicação são coletados os dados pessoais;
3. Quais são os dados pessoais coletados;
4. Quais são os dados sensíveis coletados;
5. Como esses dados são armazenados;
6. Quais são os aplicativos e softwares utilizados;
7. Qual a função de cada funcionário;
8. Quem são os parceiros e operadores da empresa;
9. Quais políticas de privacidade e segurança são adotadas no momento;

10. Como ocorre o descarte dos dados.

5.2 OPERADOR E ENCARREGADO

Com o mapeamento realizado, será possível verificar quais são os operadores que atuam dentro da corretora de seguros, como por exemplo, contabilidade, sistemas de multicálculo, empresas de vistoria, de publicidade e até mesmo as seguradoras. Nesta etapa, é necessário verificar com cada operador como está ocorrendo o tratamento desses dados pessoais compartilhados, revisar o contrato firmado e garantir que os mesmos estão agindo em conformidade com as diretrizes estabelecidas (FENACOR, 2020).

A próxima etapa é indicar um encarregado, que possui um papel de extrema importância, visto que é ele que atende as solicitações dos titulares dos dados e das autoridades reguladoras. Além disso, é ele que vai fiscalizar todas as outras medidas de implementação adotadas. Vale ressaltar que o encarregado não precisa ser um terceiro contratado especificamente para essa finalidade, ele pode ser uma pessoa de confiança dentro da empresa. Caso a corretora tenha site, é indicado colocar nele o nome e o contato do encarregado para que os titulares tenham acesso facilitado (LOPES, 2021).

5.3 FERRAMENTAS DE TRABALHO

A principal ferramenta de trabalho dos corretores de seguros são os computadores, seja utilizando-os para e-mail, WhatsApp, site de seguradoras, sistemas de cadastro ou sistemas de multicálculo, atualmente quase todo o processo de trabalho é realizado pelo meio digital. Por este motivo, é extremamente importante a adoção de algumas medidas de proteção para garantir que não ocorra nenhuma invasão (SAMANIEGO, 2022, p.103 a 119).

Cada computador deve ser protegido com uma senha de segurança, uma senha pessoal, de alta complexidade e que seja trocada periodicamente, evitando o uso de senhas repetidas para mais de um sistema. Ao digitar a senha, certifique-se que ninguém esteja observando e nunca salve ela em papéis que ficam em locais públicos ou de fácil acesso. É indicado também que os computadores sejam

configurados com um bloqueio de tela automático depois de certo tempo sem atividade (SAMANIEGO, 2022, p. 103 a 119).

A empresa deve fornecer regras de utilização, limitando o acesso em sites desconhecidos e não confiáveis. Sempre desconfie de links recebidos por mensagens eletrônicas e desinstale aplicativos que não são utilizados. Reserve o computador apenas para assuntos empresariais, não confunda com seus interesses particulares. Além disso, é necessário que ocorra manutenção e atualização dos computadores e dos pacotes de antivírus com frequência (SAMANIEGO, 2022, p.103 a 119).

Tais cuidados parecem simples, mas muitas empresas, com a correria do dia a dia, não se atentam a eles. Treine seus funcionários e fiscalize os conteúdos acessados, pequenas medidas como essas podem evitar danos e preocupações futuras (SAMANIEGO, 2022, p.103 a 119).

5.4 TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS

Todas as adaptações à lei precisam ser seguidas por todas as pessoas da empresa, se uma única pessoa não seguir as diretrizes estabelecidas todo o trabalho pode ser em vão. Segundo Samaniego (2022, p.115): “uma mudança de cultura é primordial para o momento, e deve começar pelos dirigentes, pelo mais alto escalão, e não excluir ninguém, todos deverão estar envolvidos”.

Criar um material de boas práticas é algo que ajuda, mas é necessário mais do que isso. Esses materiais depois de um tempo ficam armazenados na nuvem ou até mesmo na gaveta e acabam sendo esquecidos, nesse sentido, é preciso tirar um tempo para fornecer palestras e treinamentos, é preciso conscientizar que tais medidas são as novas regras de trabalho da empresa. O encarregado escolhido pode ajudar nessa tarefa, fiscalizando e repassando um feedback ao controlador (LOPES, 2021).

Caso tenha funcionários que tratem de dados sensíveis, o cuidado deve ser mais específico, deve ocorrer um acompanhamento especial e fiscalizado. É indicado que a empresa selecione apenas uma pessoa para cuidar de tais dados, assim o controle fica mais fácil. Esta pessoa pode realizar planilhas, que sempre serão preenchidas com as informações de acessos, como por exemplo, quais dados ela acessou, de qual cliente, quem solicitou, em qual dia, com qual finalidade. Caso surja

algum problema futuramente, a empresa terá ciência do que ocorreu e será muito mais fácil para se defender (LOPES, 2021).

5.5 CONSENTIMENTO

Primeiramente, é preciso entender que a LGPD (BRASIL, 2018) elencou em seu art. 7º algumas bases legais, dedicando dez incisos e sete parágrafos para o tema. Bases legais são as hipóteses específicas onde o tratamento dos dados pessoais pode ser realizado.

No ramo de seguros pode-se elencar mais de uma base legal, existem situações em que a hipótese para tratar os dados se dá unicamente pelo consentimento do titular, mas em outras situações elas podem se dar pelo cumprimento de uma obrigação legal, pela necessidade da execução do contrato ou ainda pelo interesse legítimo do controlador ou de terceiros, tais bases estão presentes nos incisos I, II, V e IX, respectivamente (BRASIL, 2018).

Para deixar mais claro, quando o cliente pede apenas uma cotação de seguro, sem ainda ter o real interesse em fechar o contrato, utiliza-se o consentimento do titular como a base legal para poder colher os dados pessoais dele. Posterior a isso, o corretor de seguros precisa compartilhar esses dados com os sistemas de multicálculo para ter a base do valor solicitado e principalmente para poder vender o seu produto, sendo assim a base legal utilizada é a do legítimo interesse do controlador e do terceiro. Com o valor já repassado, caso o cliente optar em contratar o seguro, o corretor precisa compartilhar os dados dele no sistema da seguradora para gerar a proposta, nesse caso a base legal utilizada é a necessidade da execução do contrato. Quando o contrato é finalizado, a lei determina que o corretor armazene os contratos por certo período, o armazenamento desses dados pessoais é possível pelo cumprimento de uma obrigação legal (FENACOR, 2020).

Apesar de algumas situações não precisarem do consentimento, visto que se enquadram em outras bases legais, é recomendável ter o consentimento do titular dos dados em todas as hipóteses mencionadas. Sendo assim, a melhor precaução para a corretora de seguros é realizar dois termos de consentimento, um para a fase pré-contratual e outro para a fase pós-contratual (FENACOR, 2020).

Elaborar corretamente esses termos é algo que precisa de muita atenção e que pode levar certo tempo de trabalho, mas depois de realizado eles garantirão um

processo muito mais e ágil e seguro para o dia a dia da empresa. Ter o consentimento de todos os clientes pode parecer exaustivo, mas com os termos prontos torna-se simples, é só encaminhar o mesmo para o cliente e recolher a sua assinatura, depois armazená-los junto com o contrato de seguro do respectivo cliente, assim serão encontrados com acesso facilitado (LIMA, 2022).

No art. 8º da Lei nº 13.709/2018, pode-se observar algumas regras sobre o consentimento, as quais deverão ser observadas na elaboração dos termos. A Fenacor, Federação Nacional dos Corretores de Seguros, disponibilizou em seu site alguns modelos de termos de consentimento que podem ser utilizados nessa situação, tais termos estarão presentes nos anexos A e B. Sugere-se utilizá-los apenas como uma base e ir adaptando-os para dentro da sua corretora (FENACOR, 2020).

6. CONCLUSÃO

Ao longo desta monografia analisou-se a responsabilidade que um corretor de seguros enfrenta diariamente ao coletar, compartilhar e armazenar dados pessoais de terceiros/clientes, dados estes que passaram recentemente a serem protegidos pela Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados. Foram expostos os principais aspectos da lei sobre o tema, bem como as sanções administrativas que ela impõe aos seus infratores.

Como trata-se de uma lei recente, muitos corretores de seguros ainda não conhecem a sua real importância e, conseqüentemente, não fizeram as implementações necessárias para garantir a segurança dos dados pessoais dos seus clientes. Sendo assim, a monografia apresentou algumas medidas de adequação que podem ser seguidas, medidas simples e acessíveis, com baixo custo financeiro, pensadas principalmente para as corretoras de pequeno porte.

Nesse sentido, o mapeamento é o primeiro passo que deve ser realizado para uma adequação à lei, com ele a corretora terá uma visão abrangente de todo o processo, o que identificará os pontos vulneráveis, aqueles que precisarão de medidas de segurança com total urgência. Além disso, o treinamento dos funcionários é algo essencial, eles precisam estar cientes de todos as mudanças e exigências que surgirão, principalmente as relacionadas às ferramentas de trabalho.

O consentimento do titular dos dados também tem um papel fundamental, principalmente quando falamos na proteção do corretor de seguros em eventuais responsabilizações e fiscalizações. A monografia apresentou em seus anexos dois modelos de termos de consentimento, que poderão seguir como uma base para que cada corretor de seguros crie o seu, conforme a necessidade.

É importante destacar que esta monografia teve como foco alinhar algumas adaptações à lei, para que com elas os corretores de seguros consigam começar as suas implementações. Conforme o tempo e a demanda, é necessário ir aprimorando essas medidas, principalmente quando as corretoras de seguros tratam de dados pessoais sensíveis.

Portanto, é fundamental que o corretor de seguros esteja ciente que atualmente os dados pessoais são bens valiosos que demandam uma maior atenção nas questões relacionadas à sua segurança. Protegê-los não é uma recomendação, é uma obrigação que está sujeita à diversas sanções administrativas.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A.C.; **LGPD: o que mudou até agora?** São Paulo, 2022. Disponível em: <https://revistaapolice.com.br/2022/10/lgpd-o-que-mudou-ate-agora/>. Acesso em: 20 out. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 02 out. 2023.

CARDOSO, A.; **O que faz um corretor de seguros?** São Paulo, 2022. Disponível em: <https://redelojacorr.com.br/blog/o-que-faz-um-corretor-de-seguros/>. Acesso em: 05 nov. 2023.

CRUZ, L.; **Como é feito o cálculo do valor do seguro auto?** São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.minutoseguros.com.br/blog/calculo-do-valor-do-seguro-auto/>. Acesso em: 05 nov. 2023.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS CORRETORES DE SEGUROS PRIVADOS E DE RESSEGUROS, DE CAPITALIZAÇÃO, DE PREVIDÊNCIA PRIVADA, DAS EMPRESAS CORRETORES DE SEGUROS E DE RESSEGUROS - FENACOR. **Cartilha, corretor de seguros**. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.fenacor.org.br/download/Cartilha-LGPD-COR.pdf>. Acesso em: 20 set. 2023.

LIMA, A.; MARTINELLI, A.; MONTE, D.; SAMANIEGO, D.; ALVES, D.; ALCASSA, F.; NUNES, M.; ESQUARCIO, M.; GUIMARAES, N.; AMAR, R.; BARONOVSKY, T.; CORREIA, U. **LGPD para contratos: adequando contratos e documentos à Lei Geral de proteção de dados**. São Paulo: SaraivaJur, 2022.

LOPES, A.K; LOPES, F.; MAIOLINE, I.; CARVALHO, L.B.; MORAES, T.; **Guia orientativo para definições dos agentes de tratamento de dados pessoais e do encarregado**. Gov. Brasil, Brasília, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/2021.05.27GuiaAgentesdeTratamento_Final.pdf. Acesso em: 02 nov. 2023.

MAIA, D. **O corretor de seguros e a nova forma de vender**. 1ª ed. Rio de Janeiro: CDPV, 2023.

MAIMONE, F.H.C.P.; **Responsabilidade Civil na LGPD: efetividade na proteção de dados pessoais**. São Paulo: Foco, 2022.

MENDONÇA, A.P.; **A importância do corretor de seguros**. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.sincor.org.br/artigo-a-importancia-do-corretor-de-seguros/>. Acesso em: 21 nov. 2023.

NOGUEIRA, N.; **Punições por uso indevido de dados pessoais começam a valer no domingo**. Agência Senado, 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/07/29/punicoes-pelo-uso>

indevido-de-dados-pessoais-comecam-a-valer-no-domingo. Acesso em: 05 nov. 2023.

PALHARES, F.; **Temas atuais de proteção de dados**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2020.

PIRONTI, R.; **Afinal, quem é considerado operador de dados na LGPD**. Paraná, 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-26/rodrigo-pironti-quem-considerado-operador-lgpd/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

ANEXOS

ANEXO A – Modelo de termo de consentimento para fase pré-contratual

MODELO DE TERMO DE AUTORIZAÇÃO/CONSENTIMENTO

Este documento regula o tratamento de dados realizado no âmbito da fase anterior à contratação do seguro, contemplando tanto a cotação com diversas sociedades seguradoras do produto pretendido pelo cliente tanto o envio de proposta para a seguradora que apresentou as melhores condições, assim como para outras finalidades que se mostrem necessários ao fiel cumprimento do mandato legal conferido ao corretor de seguros, o que inclui, dentre outras atividades, a avaliação do perfil do cliente para a identificação do produto que melhor se adequa às suas necessidades e o levantamento de informações e realização de procedimentos operacionais específicos do produto ou serviço selecionado. O cliente autoriza, desde já, que o [nome corretor de seguros] desempenhe tais atividades em seu nome, podendo, para tanto, tratar seus dados pessoais para tais finalidades.

O cliente poderá acessar, confirmar ou solicitar a correção, eliminação, anonimização ou portabilidade dos dados tratados, em conformidade com a Lei nº 13.709/18. Os dados pessoais informados poderão ser armazenados em servidores localizados no Brasil ou no exterior e somente serão fornecidos a terceiros na forma da Lei e/ou mediante ordem judicial. Os dados pessoais serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709/18, na forma especificada na política de privacidade/termo de privacidade fornecido ao cliente no ato da assinatura desse documento.

O cliente autoriza não autoriza que o corretor de seguros trate seus dados para fins de pós-venda, por exemplo para esclarecer dúvidas sobre o seguro contratado, para informar a data de vencimento das parcelas do prêmio ou do seguro contratado, e para oferecer outros produtos e serviços.

O cliente autoriza não autoriza que o corretor de seguros trate seus dados para a finalidade de representação de representa-lo junto à sociedade seguradora com a qual for contratado seguro durante toda a vigência do contrato de seguro celebrado entre seu cliente e a seguradora.

Nome:

Documento de identidade:

Data:

ANEXO B - Modelo de termo de consentimento para fase pós-contratual

MODELO DE TERMO DE AUTORIZAÇÃO/CONSENTIMENTO

Este documento regula o tratamento de dados realizado no âmbito da prestação de serviços ofertada por [nome corretor de seguros] para finalidade de representação de seu cliente junto à seguradora [nome da seguradora] durante toda a vigência do contrato de seguro celebrado entre seu cliente e a seguradora [nome da seguradora], o que compreende, dentre outras atividades, o agendamento e acompanhamento de vistorias realizadas no âmbito do contrato de seguros contratado junto à segurador [nome da segurador]; acompanhamento da emissão da apólice, bem como sua impressão por meio sistema da seguradora [nome da seguradora] ou da operadora [nome da operadora]; verificação do pagamento das parcelas do prêmio do seguro contratado pelo cliente junto à seguradora [nome da seguradora]; acompanhamento de sinistro in loco ou por meio de atendimento pela central 0800 ou chat da seguradora [nome da seguradora] ou operadora [nome da seguradora], assim como de andamento da indenização, seja presencial, por e-mail, por 0800 ou através de chat ou por WhatsApp. O cliente autoriza, deste já, que o corretor de seguros desempenhe tais atividades em seu nome, podendo, para tanto, tratar seus dados pessoais para tais finalidades.

O cliente poderá acessar, confirmar ou solicitar a correção, eliminação, anonimização ou portabilidade dos dados tratados, em conformidade com a Lei nº 13.709/18. Os dados pessoais informados poderão ser armazenados em servidores localizados no Brasil ou no exterior e somente serão fornecidos a terceiros na forma da Lei e/ou mediante ordem judicial. Os dados pessoais serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709/18, na forma especificada na política de privacidade/termo de privacidade fornecido ao cliente no ato da assinatura desse documento.

O cliente autoriza não autoriza que o corretor de seguros trate seus dados para fins de pós-venda, por exemplo para esclarecer dúvidas sobre o seguro contratado, para informar a data de vencimento das parcelas do prêmio ou do seguro contratado, e para oferecer outros produtos e serviços.

De acordo,

Nome:

Documento de identidade:

Data: