

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE OS IMPACTOS DA NOVA
REGULAMENTAÇÃO **NO SETOR DE SEGUROS**

Na primeira edição de nosso especial de perguntas e respostas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), circulada em agosto de 2018, buscamos esclarecer dúvidas do setor privado com relação à nova regulamentação instituída pela Lei nº 13.709/18. Na sequência, passamos a trazer questões setoriais específicas atinentes à lei. Já foram debatidos pontos relativos aos setores financeiro, de saúde, do agronegócio e de programas de fidelidade.

Nesta edição, a sexta da série de reflexões sobre a LGPD, tratamos do setor de seguros. A intenção é abordar as principais consequências que a LGPD pode trazer para os agentes do segmento, que passa por um momento de transformação em razão da incorporação de novas tecnologias e do surgimento das chamadas “*insurtechs*”.

Tal transformação está intimamente relacionada à demanda do consumidor moderno, que tem exigido produtos e serviços cada vez mais personalizados. Para conseguir atender a essa demanda, os mais diversos dados pessoais têm sido utilizados pelas seguradoras. Por isso, é necessário que estas empresas estejam atentas às principais disposições da LGPD, abordadas a seguir.

1

Todas as seguradoras precisam estar atentas à LGPD?

A curta resposta a essa pergunta é sim, mas alguns esclarecimentos merecem ser feitos para ajudar a entender o motivo dessa afirmação. A LGPD se aplica a todas as pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado que realizam tratamento de dados pessoais, definidos na lei como qualquer “informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável”.

As seguradoras sempre utilizaram informações dos consumidores para ofertar serviços. Fazem uso de dados gerais como nome, endereço, idade e sexo para enquadrar consumidores em um perfil já estabelecido e têm lançado mão de informações cada vez mais específicas de seus consumidores. Por isso, a regra é que a lei se aplicará a todas.

Além disso, tendo em vista que a LGPD define de maneira ampla o que pode ser considerado tratamento de dados, todas as seguradoras que tenham acesso a quaisquer dados, ainda que de potenciais clientes, devem observar a lei. Ao dar início à elaboração de uma proposta de seguro, por exemplo, é fundamental que a seguradora esteja atenta às regras da lei ao solicitar os dados do possível cliente, ainda que não venha a utilizar aqueles dados ou mesmo a formalizar uma proposta de seguro.

2

Há diferença entre dado pessoal e dado pessoal sensível? Quando uma seguradora poderia utilizar cada tipo de dado?

A diferença entre os dois tipos de dado existe e é relevante. De acordo com a lei, dado pessoal é a “informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável” (art. 5º, I). Já dado pessoal sensível é definido como “dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a

sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural” (art. 5º, II). Também há diferenças relevantes quanto aos requisitos para que um ou outro tipo de dado seja utilizado, sendo que a principal delas é o tipo de consentimento do titular para cada situação.

Tanto em relação aos dados pessoais quanto aos dados pessoais sensíveis, a regra geral da LGPD é a necessidade de consentimento pelo titular dos dados. No caso dos dados pessoais não sensíveis, o tratamento poderá ser realizado “quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados.” Portanto, em razão da essencialidade dos dados pessoais para a celebração de um contrato de seguro, a mera procura de um consumidor por uma seguradora a fim de celebrar um possível contrato já seria suficiente para permitir o tratamento dos dados pessoais. Como proteção, sugere-se que as seguradoras tenham toda solicitação por seus serviços de forma expressa. Isso porque, conforme a LGPD, o ônus da prova do consentimento ao tratamento dos dados pessoais fica a cargo das seguradoras.

Caso a seguradora entenda ser necessário o uso de dados pessoais sensíveis para ofertar seguros mais personalizados ao consumidor, haverá a necessidade de consentimento específico e destacado para essa finalidade.

Ou seja, a mera demanda por um seguro não permite a uma seguradora utilizar os dados pessoais sensíveis de uma pessoa. Caso uma seguradora pretenda utilizar, por exemplo, dados genéticos ou referentes à saúde para ofertar determinado serviço ou, até mesmo, para ajustar valores cobrados, é imprescindível haver o consentimento expresso do consumidor para cada uma dessas finalidades.

Caso uma seguradora pretenda utilizar dados genéticos ou referentes à saúde do cliente para ofertar determinado serviço ou para ajustar valores cobrados, é imprescindível haver o consentimento expresso do consumidor para cada uma dessas finalidades.

3

A LGPD traz benefícios a agentes econômicos entrantes nesse mercado, como as *insurtechs*?

Em razão das exigências da LGPD, podem surgir questionamentos sobre se a lei poderia arrefecer a concorrência e prejudicar, por exemplo, eventuais entrantes, como as *insurtechs*. No entanto, essas preocupações não parecem proceder, sendo razoável afirmar, inclusive, que a LGPD pode ser capaz de promover a concorrência entre possíveis entrantes e seguradoras de grande porte já estabelecidas.

O art. 18, V, da LGPD, garante ao consumidor obter, a qualquer momento e mediante requisição, a portabilidade de seus dados para outro fornecedor desde que observados os segredos comercial e industrial. Na prática, isso permitirá que os dados pessoais dos consumidores sejam transmitidos de uma

seguradora para outra concorrente. Ou seja, a LGPD, mesmo resguardando os dados pessoais, garante o trânsito destes dados entre as seguradoras se essa for a vontade do consumidor.

Ao garantir a portabilidade de dados, a LGPD pode ser capaz de promover a concorrência entre possíveis entrantes e seguradoras de grande porte já estabelecidas.

A médio prazo, a tendência é que a portabilidade contribua com a promoção da concorrência, já que, a partir da requisição do consumidor, os mesmos dados poderão ser disponibilizados a outra seguradora, entrante ou incumbente, que será capaz de concorrer tanto por produtos mais personalizados quanto por melhores preços.

4

Há um limite temporal de utilização de dados pessoais? Quando uma seguradora deve eliminá-los?

A LGPD lista quatro hipóteses principais para determinar quando deve ocorrer o término do tratamento dos dados pessoais. A primeira diz respeito à verificação de que a finalidade para qual os dados foram colhidos foi alcançada – ou seja, se o dado foi coletado para elaboração de uma proposta de contrato que não veio a ser celebrado. Outra trata de quando os dados coletados deixem de ser necessários para atingir a finalidade pretendida quando da coleta; por exemplo, se são coletados dados sensíveis para atualização de uma apólice e o cliente encerra seu contrato com a seguradora.¹

Considerando a relação entre consumidores e seguradoras, é preciso especial atenção ao término do tratamento de dados em duas situações:

- i. Quando a solicitação do serviço não resultar na celebração de um contrato de seguro (por exemplo, quando o potencial cliente não contrata a empresa), o término do tratamento deverá ocorrer assim que o consumidor rejeita o serviço;
- ii. Quando um contrato de seguro for efetivamente pactuado entre consumidor e seguradora, o término do tratamento dos dados deverá acontecer quando finalizado o contrato. Assim, a seguradora poderia utilizar os dados pessoais de seus atuais clientes para ofertar condições de renovação dos contratos vigentes.

Já a eliminação dos dados deve ocorrer sempre que finalizado o tratamento, comportando quatro exceções: i. cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador²; ii. estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais; iii. transferência a terceiro, desde

1. As outras duas hipóteses são as de: i. comunicação do titular; e ii. determinação de autoridade nacional, conforme determina o art.15 da lei.

2. Controlador: é o responsável por decisões quanto ao tratamento de dados pessoais.

que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na LGPD; ou iv. uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

Tendo em vista as características do setor de seguros, a conservação de dados pode ser cogitada em algumas hipóteses, sempre atendendo também às regras de consentimento já mencionadas:

Considerando a relação entre consumidores e seguradoras, é preciso especial atenção ao término do tratamento de dados em duas situações: quando a solicitação do serviço não resultar na celebração de um contrato de seguro e quando finalizado o contrato vigente.

- i. Se houver, por exemplo, norma emitida pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) exigindo a conservação dos dados pessoais pelas seguradoras para alguma finalidade regulatória;
- ii. O consumidor solicitar a portabilidade de seus dados a seguradora concorrente, por qualquer razão. Nessa hipótese, os dados devem ser conservados até o momento da portabilidade e para essa finalidade, ou até o término ou a rescisão de um contrato celebrado com a primeira seguradora; e
- iii. A seguradora conservá-los de forma anonimizada a fim de fazer uso de tais dados internamente, como elaborar padrões e perfis de consumidores para análises de risco.

5

Dados pessoais sensíveis e seguradora ligada a instituição financeira

O art. 11, §3º, da LGPD, estabelece que a autoridade responsável pela aplicação da lei, a futura Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), definirá as circunstâncias específicas em que a comunicação e o uso compartilhado de dados pessoais sensíveis serão permitidos.

Assim, por ora, não é possível afirmar com clareza se os dados pessoais sensíveis poderão transitar livremente entre seguradoras e instituições financeiras de um mesmo grupo. Trata-se de um dos pontos da LGPD ainda pendentes de regulamentação específica. No momento, recomenda-se cautela por parte do setor privado.

6

É necessário criar uma nova área no organograma das seguradoras voltada especificamente à proteção de dados?

A LGPD define que os controladores deverão indicar, publicamente, seus respectivos encarregados. Além de atuar como uma espécie de ouvidoria junto aos consumidores, as atividades dos encarregados também abrangerão a orientação de todos os funcionários do controlador quanto às boas práticas referentes ao tratamento de dados pessoais e à execução das atribuições determinadas por seus respectivos controladores.

As competências do encarregado de uma seguradora podem ser assumidas por algum ocupante de outro cargo já existente na estrutura da empresa ou

por um terceiro alheio a sua estrutura, conforme determinado pela Medida Provisória nº 869/18, que alterou pontos da LGPD. Na prática, considerando possíveis ganhos de escopo em razão das atividades desenvolvidas internamente, é possível que o encarregado seja, por exemplo, um diretor de *compliance* ou um diretor de relações institucionais. No caso de as funções serem delegadas para terceiro fora da estrutura da empresa, pode tratar-se de pessoa física ou jurídica (ex. consultoria, advogado externo etc).

A LGPD define que os controladores deverão indicar seus respectivos encarregados, que podem ser algum ocupante de outro cargo já existente na estrutura da empresa ou um terceiro alheio a sua estrutura, pessoa física ou jurídica.

7

Quais os riscos em não respeitar a LGPD?

A lei estabelece diversas sanções administrativas a quem não respeitar as determinações da LGPD, bem como a possibilidade de aplicação de multas de até 2% do faturamento do grupo econômico no Brasil. Além disso, o titular dos dados pessoais lesado poderá buscar a reparação de danos no Poder Judiciário – o que representa, além dos custos da própria reparação, gastos com honorários e gerenciamento de processos.

Também é possível que o desrespeito à LGPD traga danos subjetivos e de difícil mensuração às empresas, como à sua reputação, variável competitiva importante do setor. Dados apresentados pelo “2018 Cost of Data Breach Study”³, por exemplo, estimam que os custos às empresas

A lei estabelece multas e diversas sanções administrativas a quem não respeitar as suas determinações. Também há a possibilidade de o titular dos dados buscar a reparação de danos no Poder Judiciário. Além disso, o desrespeito à LGPD pode trazer danos subjetivos e de difícil mensuração às empresas, como à sua reputação, variável competitiva importante no setor.

norte-americanas com perdas de negócios por vazamentos de dados no ano passado, incluindo perdas reputacionais e outras oriundas das reparações, foram de mais de US\$ 4 bilhões. No Brasil, de acordo com o mesmo estudo, o custo médio de violação de dados para as empresas é de R\$ 1,24 milhão para cada caso de vazamento registrado. Destaca-se que, com 43% de risco de uma empresa sofrer um ataque, o Brasil é o país mais propenso a sofrer violações de segurança entre os analisados na pesquisa.

8

Seguros e fraude: a possível inaplicabilidade da LGPD e o papel da Susep

A LGPD não será aplicada em relação ao tratamento de dados pessoais realizado exclusivamente em atividades de investigação e repressão de infrações

3. PONEMON INSTITUTE. 2018 [Cost of Data Breach Study: Global overview](#).

penais. Contudo, essa possibilidade só será admitida em casos sob a supervisão de um órgão do poder público, conforme determinação legal. Especificamente quanto ao setor de seguros, essa

A LGPD não será aplicada em relação ao tratamento de dados pessoais realizado exclusivamente em atividades de investigação e repressão de infrações penais, quando o caso estiver sob a supervisão de um órgão do poder público.

possibilidade pode ser viabilizada, por exemplo, para prevenção e repressão da atuação de estelionatários junto às seguradoras, sob supervisão da Susep.

Tendo em vista que, só no ano de 2017, as fraudes comprovadas a seguradoras somaram mais de R\$ 700 milhões,⁴ as seguradoras e a Susep podem trabalhar em conjunto no tratamento de dados pessoais para mitigar estas fraudes, o que seria suficiente para afastar a aplicabilidade da LGPD nessa circunstância.

9

LGPD: desafio ou oportunidade para as seguradoras?

Apesar dos possíveis custos e dúvidas relativas à aplicação da LGPD, as seguradoras que cumprirem as determinações da lei podem largar na frente de suas concorrentes e agregar valor aos seus serviços a partir de ganho reputacional junto aos consumidores, tendo em vista que a relação de confiança é uma variável cada vez mais valorizada por estes agentes.

Além disso, considerando a possibilidade de sanções, é importante se adequar logo às novas regras a fim de evitar futuros custos em razão de não estar em conformidade com o que a LGPD determina.

Vale aqui fazer um paralelo com o movimento que se observou quando da aprovação da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13). A lei estabeleceu a importância dos chamados programas de conformidade, também conhecidos como *compliance* anticorrupção, e gerou um movimento no setor privado de ajustes pontuais em sistemas internos e forma

Apesar dos possíveis custos e dúvidas relativas à aplicação da LGPD, as seguradoras que cumprirem as determinações da lei podem largar na frente de suas concorrentes

de fazer negócios. Foi apenas com as investigações de grande porte iniciadas posteriormente, em especial a Operação Lava Jato, que as empresas de fato implementaram programas eficientes e criaram estruturas de incentivos compatíveis. É importante evitar um movimento semelhante no que diz respeito à proteção de dados. Ou seja, especialmente em setores como o de seguros, em que a manipulação de dados pessoais é absolutamente central, aguardar que a aplicação de sanções extremamente severas se apresente para então adequar os sistemas internos de forma coerente é arriscado e pode comprometer o negócio de qualquer empresa. ■

4. Dados do Sistema de Quantificação da Fraude (SQF) mantido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg).



Vinicius Marques de Carvalho Advogados

Rua Doutor Rafael de Barros, 210 9º andar Paraíso 04003 041 São Paulo SP Brasil
+55 11 3939 0708 | contato@vmca.adv.br | www.vmca.adv.br