

**Cópia do Extrato
do Contrato**

Cópia do Extrato do Contrante
de Representante Seguros

Condições Gerais dos Seguros

Manual de Boas Práticas

Manual de Boas Práticas de
Vendas de Seguros em
Organizações Vendas

GUIA RÁPIDO de serviços

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SEGUROS





EXTRATO DO CONTRATO



EXTRATO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REPRESENTANTE DE SEGUROS CELEBRADO ENTRE BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS E CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA

Por meio do Contrato de Prestação de Serviços de Representante de Seguros (“Contrato”) celebrado em 28/03/2019, entre BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS (“SEGURADORA”) e CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA. (“REPRESENTANTE DE SEGUROS”), para a promoção, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, da realização de contratos de seguro, a SEGURADORA conferiu ao REPRESENTANTE DE SEGUROS os poderes necessários para a execução dos seguintes serviços, conforme relação de produto(s) securitário(s) abaixo relacionados:

- a) oferta e promoção de planos de seguro, em nome da SEGURADORA;
- b) recepção de propostas de seguro e/ou emissão de bilhetes de seguro e apólices individuais referentes aos produto(s) securitário(s) descrito(s) abaixo, em nome SEGURADORA;
- c) coleta e fornecimento à SEGURADORA de dados cadastrais e de documentação de proponentes e segurados;
- d) recolhimento de prêmios referentes aos produto(s) securitário(s) descrito(s) abaixo, em nome da SEGURADORA;
- e) orientação e assistência aos segurados, no que compete aos contratos de seguro celebrados, inclusive por meios remotos;
- f) apoio logístico e administrativo à SEGURADORA, visando à manutenção dos contratos de seguro; e
- g) outros serviços de controle, inclusive controle e processamento de dados das operações pactuadas em nome da SEGURADORA, conforme vier a ser acordado entre as Partes.

Abaixo, segue a relação do(s) produto(s) securitário(s) e respectivas Partes envolvidas:

SEGURO DE ELETROPORTÁTEIS
SEGURADORA: BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS, CNPJ/MF nº 92.682.038/0001-00. Endereço: Rua Barão de Itapagipe, nº 225, Parte, Rio Comprido, CEP: 20.261-901, Rio de Janeiro/RJ. SOCIEDADE DE CAPITALIZAÇÃO: BRADESCO CAPITALIZAÇÃO S.A., CNPJ/MF nº 33.010.851/0001-74. Endereço: Av. Alphaville, nº 779, Andar 5 Sala 501 - Parte, Empresarial 18 do Forte, CEP: 06.472-900, Barueri/SP. Serviço de Atendimento ao Consumidor SAC: 0800 888 7017, 7 dias por semana, 24 horas por dia. Sinistro: 0800 888 7018, de segunda a sexta feira, das 08h às 20h e aos sábados, das 8h às 17h. Ouvidoria: 0800 701 7000, de segunda a sexta feira, das 8h às 18h, exceto feriados. Deficiente Auditiva/Fala: 0800 701 7877, de segunda a sexta feira, das 8h às 18h, exceto feriados.
REPRESENTANTE DE SEGUROS: CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA, CNPJ/MF nº 39.346.861/0350-38. Endereço: Avenida das Nações Unidas, nº 12.995, 17º Andar, Brooklin Paulista, CEP: 04578-000, São Paulo/SP.

A contratação do(s) produto(s) securitário(s) é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago.

A oferta, promoção e comercialização do(s) seguro(s) garantido(s) pela SEGURADORA ocorrerão nas dependências físicas do REPRESENTANTE DE SEGUROS ou, quando for o caso, por meios remotos.

O REPRESENTANTE DE SEGUROS assumiu a obrigação de promover adequadamente os seguros garantidos pela SEGURADORA, respeitadas as regras e condições dos seguros, legislação e normas vigentes, inclusive do Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP, da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, bem como as condições e obrigações estabelecidas no Contrato, assegurando que as informações prestadas aos clientes estão corretas, claras, precisas e ostensivas com relação ao(s) produto(s) securitário(s) comercializado(s) e aos serviços decorrentes de sua contratação.

É vedado ao REPRESENTANTE DE SEGUROS:

- a) Cobrar dos proponentes, segurados ou beneficiários, quaisquer valores relacionados à sua atividade de representante de seguros, ou ao(s) produto(s) securitário(s), além daqueles especificados pela SEGURADORA;





EXTRATO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REPRESENTANTE DE SEGUROS CELEBRADO ENTRE BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS E CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA

- b) Efetuar qualquer comunicado relativo ao(s) produto(s) securitário(s), incluindo, mas não se limitando a, propaganda e promoção de produto(s) securitário(s) sem prévia anuência da SEGURADORA e/ou sem respeitar a fidedignidade das informações constantes do plano de seguro ofertado;
- c) Oferecer produto(s) securitário(s) em condições mais vantajosas para quem adquire produto e/ou serviço por ele fornecido e/ou ofertar bens e/ou serviços em condições mais vantajosas para quem contrata produto(s) securitário(s);
- d) Vincular a contratação do(s) produto(s) securitário(s) à concessão de descontos ou à aquisição compulsória de qualquer outro produto ou serviço por ele oferecido, bem como vincular a aquisição de bem ou serviço à contratação compulsória de qualquer produto securitário;
- e) Emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos aos serviços de representantes que não sejam expressamente autorizados pela SEGURADORA;
- f) Exercer a atividade de corretagem de seguros ou atuar como estipulante ou subestipulante;
- g) Ter empregados de sociedades seguradoras: (i) em seu quadro de sócios; e/ou (ii) dentre seus administradores, empregados ou prestadores de serviços;
- h) Oferecer planos de seguros a proponentes inelegíveis a todas as coberturas.

O presente documento ficará à disposição do consumidor, no local de vendas do seguro ou, quando se tratar de vendas por meios remotos, na rede mundial de computadores.

Este documento não substitui, altera e/ou restringe os demais direitos e obrigações das partes, estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviços de Representante de Seguros, bem como em seus eventuais Anexos e Termos Aditivos.





CONDIÇÕES GERAIS

Plano de Seguro

BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS
SEGURO DE ELETROPORTÁTEIS





Condições Gerais | Processo SUSEP Nº: 15414.900478/2018-84

Índice

1. Objetivo do Seguro
2. Prazo do Seguro (início e término)
3. Coberturas
4. Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada
5. Franquia Dedutível e/ou Participação do Segurado nos Prejuízos
6. Riscos Excluídos (exclusões gerais aplicáveis a todas as coberturas contratadas)
7. Bens Não Compreendidos no seguro (exclusões gerais aplicáveis a todas as coberturas)
8. Prêmio do Seguro
9. Ocorrência do Risco Coberto
10. Atualização de Valores e Encargos Moratórios
11. Demais Condições
12. Glossário de Termos Técnicos

Anexo I – Condição Especial das Coberturas

Cobertura 01 – Acidentes de causa externa

Cobertura 02 – Roubo ou Furto Mediante Arrombamento



1. OBJETIVO DO SEGURO

O objetivo do seguro é indenizar a pessoa que contratou o bilhete (Segurado) quando ocorrer um evento que esteja amparado pela cobertura contratada (sinistro), que cause perdas e danos ao(s) equipamento(s) portátil(eis) segurado(s).

Devendo ser observado que:

- a) **O presente seguro destina-se a garantir, exclusivamente, o(s) equipamento(s) portátil(eis) mencionado(s) no bilhete.**
- b) **As disposições do contrato de seguro aplicam-se, exclusivamente, às perdas e danos ocorridos no território nacional, salvo estipulação em contrário no Bilhete.**
- c) **Eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas no exterior correrão a cargo da Seguradora.**

2. PRAZO DO SEGURO (INÍCIO E TÉRMINO)

O seguro é válido por um ano, a contar das 24 (vinte e quatro) horas do dia do pagamento do prêmio do seguro nos termos do disposto no Item 8 (Prêmio do Seguro) destas Condições. Sendo que:

- a) A renovação do presente seguro não ocorre de forma automática, devendo ser precedida de prévios entendimentos entre Segurado e Seguradora;
- b) Seguro poderá ser rescindido a qualquer tempo, mediante acordo entre o Segurado e a Seguradora, sendo devida pelo Segurado, nesta hipótese, a parcela do prêmio do seguro proporcional ao prazo efetivo do seguro. Caso haja devolução de parcela do prêmio do seguro, deverá ser observado o disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições.

3. COBERTURAS

É (são) de contratação obrigatória a(s) cobertura(s) prevista(s) para o bilhete, conforme segue: Cobertura 01 – Acidentes de causa externa e/ou Cobertura 03 – Roubo ou Furto Mediante Arrombamento.

3.1. Então, ficam automaticamente ratificados todos os termos da presente Condições Gerais que não tenham sido alterados pelas Condições Especiais da(s) cobertura(s) contratada(s), que fazem parte integrante e inseparável deste bilhete e na hipótese de sinistro decorrente de risco simultaneamente amparado por várias coberturas, prevalecerá àquela cobertura que for mais favorável ao Segurado, a seu critério, não sendo admitida, em hipótese alguma, a acumulação de coberturas e seus respectivos Limites Máximos de Garantia.

4. LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA POR COBERTURA CONTRATADA

Representa o valor máximo a ser pago pela Seguradora, resultante de determinado evento ou série de eventos ocorridos na vigência do bilhete e garantidos pela cobertura contratada, compreendendo danos ao objeto segurado às despesas de salvamento e outras despesas amparadas pela cobertura contratada.

- a) **Esse limite não representa, em qualquer hipótese, pré-avaliação do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse(s) segurado(s) e decorre da opção do Segurado (ou seu representante legal) sob sua exclusiva responsabilidade, dentre as opções previstas no bilhete, se houver.**
- b) **O valor máximo da indenização a que o Segurado terá direito, com base nas condições contratuais, não poderá ultrapassar o valor do(s) objeto(s) ou do(s) bem(ns) ou interesse(s) segurado(s) no momento do sinistro, independentemente de qualquer disposição constante deste bilhete.**
- c) **O Segurado não poderá alegar excesso de verba em qualquer cobertura para compensação de eventual insuficiência de outra**



5. FRANQUIA DEDUTÍVEL E/OU PARTICIPAÇÃO DO SEGURADO NOS PREJUÍZOS

Conforme indicado no bilhete por cobertura contratada, em caso de sinistro, poderá ser deduzida dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro a franquia ou participação do Segurado. Sendo que, se duas ou mais franquias relativas a danos materiais cobertos em conformidade com os termos das condições contratuais deste seguro forem aplicáveis a um mesmo evento, deverá ser utilizada a franquia de maior valor, a menos que haja disposição em contrário.

6. RISCOS EXCLUÍDOS – EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS

Além dos riscos excluídos especificamente descritos em cada cobertura, o presente contrato de seguro não garante quaisquer prejuízos, ônus, perdas, danos ou responsabilidades de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente por resultante de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) **Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade, de fato ou de direito, civil ou militar, ataques cibernéticos, e, em geral, todo e qualquer ato ou consequência dessas ocorrências. A Seguradora não responderá, ainda, por prejuízos direta ou indiretamente relacionados com ou para os quais, próxima ou remotamente, tenham contribuído tumultos, motins, arruaças, greves, lockout, atos de vandalismo, saques e quaisquer outras perturbações da ordem pública, inclusive os ocorridos durante ou após o sinistro;**
- b) **Atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo Representante Legal, de um ou de outro. Para seguros contratados por pessoas jurídicas, o disposto aplica-se aos Sócios Controladores, aos seus Dirigentes e Administradores Legais, aos Beneficiários e aos seus respectivos Representantes Legais;**
- c) **Contaminação química ou biológica e poluição de qualquer natureza, mesmo que direta ou indiretamente causadas por quaisquer dos eventos garantidos por este seguro;**
- d) **Custos extras de reparo ou substituição exigidos por qualquer norma, regulamento, estatuto ou lei que restrinja o reparo, alteração, uso ou operação, inclusive quaisquer prejuízos ou despesas relacionadas à melhoria ou modificação das condições originais dos bens segurados ou sinistrados, tais como eram imediatamente antes da ocorrência do sinistro;**
- e) **Defeitos ou avarias preexistentes à data de vigência deste seguro e que já eram do conhecimento do Segurado ou seus prepostos, independentemente de serem ou não do conhecimento da Seguradora;**
- f) **Destruição por ordem de autoridade pública, salvo para evitar a propagação de risco coberto;**
- g) **Falha ou mal funcionamento de qualquer equipamento ou programa de computador ou sistema de computação eletrônica de dados em reconhecer ou corretamente interpretar ou processar ou distinguir ou salvar qualquer data como real e correta data de calendário, ainda que continue a funcionar corretamente após aquela data;**
- h) **Lucros cessantes por paralisação parcial dos equipamentos, mesmo que resultante de riscos cobertos pelo presente seguro, bem como a demora de qualquer espécie ou perda de mercado, desvalorização do objeto segurado, perdas financeiras ou quaisquer prejuízos ou danos causados por mera cessação total ou parcial, retardo ou interrupção, ou de qualquer processo, operação ou trabalho;**
- i) **Mofo, bolor, fungo, esporo ou qualquer outro tipo, natureza ou descrição de microrganismo incluindo, mas não limitado a qualquer substância cuja presença figure como ameaça real ou potencial a saúde humana;**
- j) **Negligência do Segurado, arrendatário ou cessionário na utilização dos equipamentos, bem como na adoção de todos os meios razoáveis para salvá-los e preservá-los durante ou após a ocorrência de qualquer sinistro;**
- k) **Para efeito indenitário, não estarão cobertos danos e perdas causadas direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente (Exclusão de Cobertura para Atos Terroristas).**



- l) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes, inclusive dano moral de qualquer natureza, ainda que decorrente de eventos garantidos por este seguro;
- m) Quaisquer prejuízos ou despesas relacionadas à melhoria ou modificação das condições originais dos bens segurados ou sinistrados, tais como eram imediatamente antes da ocorrência do sinistro;
- n) Qualquer ato, falha, inadequação, incapacidade, inabilidade ou decisão do Segurado ou de terceiros, relacionado com a não utilização ou não disponibilidade de qualquer propriedade ou equipamento de qualquer tipo, espécie ou qualidade, em virtude do risco de reconhecimento, interpretação ou processamento de datas de calendário. Para todos os efeitos, entende-se como equipamento ou programa de computador os circuitos eletrônicos, microchips, circuitos integrados, microprocessadores, sistemas embutidos, hardware (equipamentos computadorizados), software (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), firmware (programas residentes em equipamentos computadorizados), programas, computadores, equipamentos de processamento de dados, sistemas ou equipamentos de telecomunicações ou qualquer outro equipamento similar, sejam de propriedade do Segurado ou não;
- o) Qualquer tipo de responsabilidade do fornecedor ou fabricante perante o Segurado por força de lei ou de contrato;
- p) Radiações ionizantes ou contaminação por radioatividade de combustível ou material nuclear;
- q) Sobrecarga, isto é, carga cujo peso exceda a capacidade normal de operação dos equipamentos ou dos veículos utilizados na movimentação desse equipamento, inclusive os danos originados pela utilização inadequada, forçada ou fora das condições e padrões recomendados pelo fabricante; e
- r) Uso, desgaste, deterioração gradativa de qualquer parte do equipamento segurado, inclusive efeitos ou influências atmosféricas, vício próprio ou próprio ou intrínseco ou redibitório, defeito latente, desarranjo mecânico, corrosão, incrustação, ferrugem, fuligem, escamações, fadiga, oxidação, umidade e chuva.

7. BENS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO - EXCLUSÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS COBERTURAS CONTRATADAS

Além dos bens não compreendidos especificamente descritos em cada cobertura, estão excluídos do presente contrato de seguro:

- a) Arquivos e registros magnéticos ou em filme e "softwares" (programas utilizados ou a serem utilizados em equipamentos computadorizados), "firmwares" (programas residentes em equipamentos computadorizados) ou programas de computadores, inclusive fitoteca e dados em processamentos;
- b) Bens de propriedade de terceiros;
- c) Bens do segurado quando se encontrarem sob a responsabilidade e em locais de terceiros, para venda, guarda, custódia, beneficiamento, manutenção, reparos, usinagem e outros trabalhos;
- d) Cabos de alimentação de energia elétrica que não façam parte integrante do equipamento;
- e) Equipamentos desmontados;
- f) Materiais auxiliares e peças consumíveis, exceto quando façam parte integrante de um equipamento que sofra danos cobertos por esta garantia;



- g) **Moldes, polias, correias, cabos, correntes, peneiras, serras, lâminas, rebolos, câmaras de ar, matrizes, formas, cilindros estampadores, clichês ou quaisquer ferramentas que, por suas funções, necessitem substituição frequente, objetos ou peças de vidro, porcelana, cerâmica, tecidos e substâncias em geral (tais como óleos lubrificantes, catalisadores, combustíveis); e**
- h) **Quaisquer equipamentos instalados permanentemente em quaisquer tipos de veículos, aeronaves e embarcações.**
- i) **Veículos terrestres emplacados ou aéreos ou aquáticos, assim como seus pertences e acessórios.**

8. PRÊMIO DO SEGURO

- a) O prêmio do seguro representa o valor a ser pago pelo Segurado, incluindo o valor do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), na forma da legislação em vigor;
- b) A forma de pagamento do seguro será em parcela única por meio de documento emitido pela Seguradora (ou seu Representante de Seguro), sendo que o pagamento será por intermédio de instituição bancária (ou diretamente ao Representante de Seguro da Seguradora através de seus procedimentos normais de cobrança de sua atividade principal);
- c) Servirão como comprovante de pagamento o débito efetuado em conta bancária ou cartão de crédito, carnê, a fatura ou o boleto, recibo de remessa ou de pagamento bancário ou postal devidamente compensado, comprovante de desconto na ficha financeira do Segurado, identificação mecânica de pagamento no próprio bilhete ou confirmação de pagamento encaminhada pela Seguradora (ou seu Representante de Seguro);
- d) Fica vedado o cancelamento do contrato de seguro cujo prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento obtido junto a instituições financeiras, nos casos em que o segurado deixar de pagar o financiamento; e
- e) **A presente cláusula prevalece sobre quaisquer outras condições que dispuserem em contrário.**

8.1. Devolução de Prêmio

- a) Na hipótese de o Segurado pagar indevidamente qualquer valor relativo a prêmio, o mesmo será devolvido pela Seguradora, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.
- b) Sempre que for verificado, a qualquer momento, que o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada é excessivo com relação ao valor em risco dos interesses segurados, o Segurado terá direito à devolução do prêmio pago correspondentes ao excesso verificado, deduzidos os emolumentos e atualizado, conforme disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais. Neste caso, em contrapartida, o respectivo Limite Máximo de Garantia será reduzido na mesma proporção.

9. OCORRÊNCIA DO RISCO COBERTO

Para acionar o seguro é necessária a ocorrência de evento amparado pela cobertura contratada, esta ocorrência denomina-se ocorrência de sinistro.



9.1. PROCEDIMENTO DO SEGURADO

- a) **O Segurado (ou seu preposto ou representante) deverá comunicar à Seguradora tão logo saiba da ocorrência de sinistro ou de qualquer fato que possa originar responsabilidade em relação ao seguro contratado, devendo tomar imediatamente todas as providências ao seu alcance para minorar as suas consequências. Tratando-se de aviso verbal, este deverá ser confirmado por escrito, a fim de dar efetivo cumprimento ao disposto neste item;**
- b) **Provar satisfatoriamente à ocorrência do sinistro facultando a Seguradora a plena elucidação da ocorrência e prestando-lhe a assistência que se fizer necessária para tal fim.** A Seguradora reserva-se o direito de inspecionar o local do evento, podendo, inclusive, tomar providências para a proteção dos bens segurados ou de seus remanescentes, sem que tais medidas, por si só, impliquem reconhecer-se obrigada a indenizar os danos ocorridos;
- c) **Entregar a seguinte documentação básica à Regulação de Sinistro:**
- Comprovação de propriedade dos bens sinistrados (contrato ou notas fiscais originais de aquisição) e o contrato de financiamento ou arrendamento e da nota fiscal de aquisição do bem arrendado ou, quando couber, o termo de quitação e de baixa da alienação;
 - Comunicação da ocorrência do sinistro, com data da ocorrência, descrição detalhada da ocorrência, inclusive dos bens sinistrados, prejuízos causados pelo evento, e informação sobre o bilhete que se pretende acionar;
 - Contrato Social, e respectivos aditamentos, registro de inscrição no C.N.P.J e comprovante de endereço, caso seja pessoa jurídica;
 - Documento de identificação do segurado, preferencialmente CPF, e na falta deste, RG, carteira de trabalho, certidão de nascimento, de casamento ou outros documentos oficiais com validade no território nacional; e Comprovante de residência.
 - Habilitação do (s) beneficiário(s) da indenização se for o caso; e
 - Demais documentos, se necessário, estarão previsto Condições Especiais das coberturas contratadas.
- d) **Só dispor do material remanescente com prévia concordância da Seguradora, salvo se para atender interesse público ou para evitar a agravação dos prejuízos indenizáveis pelo seguro;**
- e) **A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquérito ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido, alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura de inquérito, que porventura tiver sido instaurado.**
- f) **Arcar com todas as despesas efetuadas com a comprovação do sinistro, salvo se diretamente realizadas pela Seguradora;**
- g) **O não cumprimento do disposto nas alíneas deste subitem exime a Seguradora de qualquer responsabilidade pelos danos ocorridos.**

9.1.1. PERDA DE DIREITOS

Além dos casos previstos em lei ou nas Condições Contratuais deste seguro, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente deste contrato se:

9.1.1.1. A reclamação indicada na alínea "a" do Subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do Item 9 (Ocorrência do Risco Coberto) destas Condições Gerais for fraudulenta ou de má-fé;

9.1.1.2. O Segurado, por qualquer meio, procurar obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere o seguro;

9.1.1.3. O Segurado, por si ou por seu representante ou corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir no valor do prêmio, perderá o direito à indenização, além de ficar obrigado ao prêmio vencido, proporcionalmente ao tempo decorrido de contrato; se a inexatidão ou omissão nas declarações previstas no subitem anterior não resultar de má fé do segurado, serão adotadas as seguintes condições:

9.1.1.3.1. Na hipótese de não ter ocorrido sinistro, a Seguradora terá direito a cancelar a cobertura individual, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível; e

9.1.1.3.2. Na hipótese de ter ocorrido sinistro amparado por qualquer uma das coberturas contratadas:

- a) Sem pagamento de indenização integral, a Seguradora terá direito a cancelar a cobertura individual, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado;
- b) Com pagamento de indenização integral, a Seguradora terá direito a cancelar a cobertura individual, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível; e
- c) Para fins do disposto nas alíneas anteriores, entende-se como indenização integral àquela que representa o limite máximo de garantia por cobertura contratado relativo a cobertura envolvida no sinistro.

9.1.1.4. Quando da ocorrência de sinistro abrangido pela Cobertura 03 (Roubo ou Furto Mediante Arrombamento), cujo objeto segurado for celular e tablet com tecnologia 3G/4G, se o Segurado após a ocorrência do sinistro não solicitar à Central de Atendimento de sua operadora o bloqueio do número de série (IMEI) do aparelho e sua inclusão no Cadastro de Estações Móveis Impedidas (CEMI).

9.1.1.5. O Segurado deixar de cumprir qualquer das obrigações convencionadas nas Condições Contratuais deste seguro.

9.2. DESPESA DE SALVAMENTO

A indenização devida nos termos e condições deste seguro, que, em nenhuma hipótese, pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, compreendem os danos ao objeto segurado e as despesas de salvamento. Mediante pagamento de prêmio adicional, poderá Segurado e Seguradora convencionarem a contratação de cobertura específica para as despesas de salvamento com verba própria e complementar ao Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, o que deverá constar expressamente no bilhete. Correrão, obrigatoriamente, por conta da Seguradora em caso de ocorrência de sinistro coberto e até o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada:

- a) As despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante ou após a ocorrência do sinistro; e
- b) Os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.



9.3. VALOR DA INDENIZAÇÃO

O seguro foi contratado sob a forma de 1º Risco Absoluto, portanto a Seguradora responderá pelo prejuízo indenizável até o Limite Máximo de Garantia contratado. Devendo ser observado que para a apuração dos prejuízos e das indenizações serão adotados os seguintes critérios:

9.3.1. Na hipótese de perda total os prejuízos serão apurados pelo valor atual (VA) do equipamento.

Para efeito deste seguro, considera-se:

- Perda total do equipamento sinistrado quando o custo de reparação ou recuperação atingir ou ultrapassar 75% (setenta e cinco por cento) do seu respectivo valor atual (VA);**
- Valor Atual (VA): o valor de novo (VN) do bem na data de ocorrência do sinistro deduzida a depreciação pelo uso, idade e estado de conservação, conforme tabela abaixo:**

TEMPO DE USO	TIPO DE EQUIPAMENTO E DEPRECIAÇÃO	
	EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	APARELHOS DE TELEFONIA CELULAR E DEMAIS EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS OU NÃO ELETRÔNICOS
ATÉ 180 DIAS	não há	não há
DE 180 DIAS ATÉ 1 ANO	20%	não há
ATÉ 2 ANOS	30%	10%
ATÉ 4 ANOS	40%	20%
ATÉ 6 ANOS	50%	30%
ATÉ 8 ANOS	60%	40%
ATÉ 10 ANOS	70%	50%
ACIMA DE 10 ANOS	80%	60%

c) **Valor de Novo:** corresponde ao custo de bem idêntico no estado de novo, incluídas as despesas de importação e as normais de transporte e montagem, na data de ocorrência do sinistro.

9.3.2. Na hipótese de perdas forem parciais ou reparáveis, será apurado o valor referente às partes danificadas, bem como o custo de desmontagem e remontagem realizado para reparação do bem. Neste caso não será aplicada a depreciação pelo uso, idade e estado de conservação.

9.3.3. Devendo ser observado que a indenização não poderá, em hipótese alguma, ultrapassar o Limite Máximo de Garantia contratado para a cobertura envolvida no sinistro.

9.4. FORMA DE PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

9.4.1. Cobertura 03 (Roubo ou Furto Mediante Arrombamento):

O pagamento da indenização ocorrerá mediante reposição do equipamento por um modelo novo ou remanufaturado, igual ou com características semelhantes ao que foi sinistrado, respeitado o limite do valor estipulado no Bilhete, estando o Segurado ciente no ato da adesão ao Seguro.

Na impossibilidade de reposição, a liquidação do sinistro será efetivada pela Seguradora através de crédito em conta corrente bancária de titularidade do Segurado ou através de Ordem de Pagamento.

9.4.2. Cobertura 01 (Acidentes de Causa Externa):

O pagamento da indenização ocorrerá mediante reparo do equipamento. Na impossibilidade de reparo, o pagamento da indenização ocorrerá mediante reposição por um modelo novo ou remanufaturado, igual ou com características semelhantes ao que foi sinistrado, respeitado o limite do valor estipulado no Bilhete, estando o Segurado ciente no ato da adesão ao Seguro.

Na impossibilidade de reposição, a liquidação do sinistro será efetivada pela Seguradora através de crédito em conta corrente bancária de titularidade do Segurado ou através de Ordem de Pagamento.

9.5. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

O prazo máximo para Seguradora efetuar o pagamento da indenização será de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento das documentações previstas no subitem 9.1.

9.5.1. Entretanto, na hipótese da Seguradora solicitar dentro do prazo máximo para o pagamento da indenização outros documentos ou informações complementares ao Segurado, devido à dúvida fundada e justificada, o prazo para o pagamento da indenização será suspenso e reiniciado sua contagem a partir do primeiro dia útil após o segurado atender completamente a solicitação da Seguradora. Devendo ser observado que:

- a) **A solicitação não fundamentada ou fora do prazo máximo para o pagamento da indenização de outros documentos/informações complementares pela seguradora será ignorada para todos os efeitos na contagem de prazo para pagamento da indenização; e**
- b) **A contagem do prazo para pagamento da indenização poderá ser interrompida uma única vez para a solicitação da documentação/informações complementares.**

9.5.2. O não cumprimento do prazo máximo previsto para o pagamento da indenização pela Seguradora deverá ser observado o disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios).

9.6. SALVADOS

Ocorrendo o pagamento da indenização integral, os salvados pertencerão à Seguradora, salvo se esta não aceitar a transferência do bem. Pode a Seguradora abrir mãos dos salvados de forma expressa, ficando o Segurado com a responsabilidade do correto descarte do salvado.

9.6.1 No caso da Cobertura 03 (Roubo ou Furto Mediante Arrombamento), havendo a posterior recuperação dos salvados, os mesmos deverão ser entregues à Seguradora, sob pena de, não o fazendo, responder pela integral devolução da indenização recebida.



9.7. REDUÇÃO, REINTEGRAÇÃO E CANCELAMENTO DA COBERTURA

Ocorrendo sinistro que resulte em reparo do equipamento, haverá reintegração automática do Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, sem cobrança de prêmio adicional. No entanto, se na vigência do Bilhete, a soma das indenizações pagas, em razão dos sinistros, atingir ou ultrapassar o Limite Máximo de Garantia por Cobertura Contratada, o Bilhete será automaticamente cancelado.

O Bilhete, também, ficará automaticamente cancelado, independente de comunicação ao Segurado, quando ocorrer a substituição do equipamento, por modelo igual ou similar, ou quando houver crédito em conta corrente bancária de titularidade do Segurado ou através de Ordem de Pagamento, para indenização do Sinistro.

10. ATUALIZAÇÃO DE VALORES E ENCARGOS MORATÓRIOS

10.1. Em caso de mora da Seguradora, caracterizada pelo não-pagamento da indenização devida após o decurso do prazo definido nas condições contratuais, incidirão sobre o seu valor:

- a) **Juros de mora à taxa de 12% (doze por cento) ao ano, calculado em base "pro rata dia" e considerando o ano de 360 (trezentos e sessenta) dias, aplicados no período compreendido entre a data da exigibilidade da obrigação e a data de seu efetivo pagamento; e**
- b) **Atualização monetária calculada com base na variação mensal do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A/IBGE), apurada entre o último índice publicado antes da data de sua exigibilidade até aquele publicado em data imediatamente anterior à do seu efetivo pagamento. Na falta, extinção ou proibição de uso do IPC-A, a atualização terá por base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE).**

10.1.1 Não será devida qualquer:

- a) **Atualização monetária quando a indenização, na data do pagamento, corresponder ao valor de reposição do(s) bem (ns) sinistrado(s);**
- b) **Atualização monetária ou juros de mora sobre valores de indenizações parciais pagas na forma de adiantamento no decorrer do processo de regulação do sinistro; e**
- c) **Qualquer atualização monetária ou juros de mora sobre valores pagos diretamente a Prestador (es) de Serviços nos casos de reparação do(s) bem(ns) sinistrado(s).**

Caracterizada a mora da Seguradora, considerar-se-ão as datas de exigibilidade a seguir indicadas:

ITEM	SITUAÇÃO	DATA-BASE DA EXIGIBILIDADE
ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA	Regra geral para início da contagem da atualização monetária, excetuados os casos abaixo.	A data da ocorrência do sinistro.
	Reembolso.	A data do efetivo dispêndio pelo Segurado ou Beneficiário.
	Indenização que consista no pagamento de valores correspondentes a compromissos futuros do Segurado ou Beneficiário.	A data do efetivo compromisso, desde que posterior à data da ocorrência do sinistro.
	Coberturas de acidentes pessoais conjugadas com Seguros de Danos.	A data do acidente.
JUROS DE MORA	Regra geral para início da contagem do cálculo dos juros de mora.	O primeiro dia útil posterior ao prazo estabelecido nas condições para pagamento da indenização.

10.2. Qualquer pagamento de prêmio em atraso será efetuado pelo valor do prêmio vencido, com os seguintes acréscimos:

- a) **Multa de 2% (dois por cento) aplicada de uma só vez, a partir do primeiro dia de atraso, inclusive; e**
- b) **Juros equivalentes aos praticados no mercado financeiro, divulgado pelo Banco Central do Brasil (BACEN).**

10.3. Nos casos de devolução de prêmio, a atualização de valores será aplicada a partir da data da exigibilidade conforme abaixo:

SITUAÇÃO	DATA-BASE DA EXIGIBILIDADE
Cancelamento do contrato.	Considerar-se-á a data de recebimento pela Seguradora da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.
Devolução de Prêmio pago indevidamente ou por excesso do Limite Máximo de Garantia com relação ao valor em risco dos interesses segurados.	Considerar-se-á a data de recebimento do prêmio.

10.3.1. Atualização Monetária:

A atualização monetária será calculada com base na variação mensal do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A/IBGE), apurada entre o último índice publicado antes da data de sua exigibilidade até aquele publicado em data imediatamente anterior à do seu efetivo pagamento. Na falta, extinção ou proibição de uso do IPC-A, a atualização terá por base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE).

11. DEMAIS CONDIÇÕES

11.1. DESISTÊNCIA

Tendo em vista que o bilhete foi contratado junto ao Representante de Seguro da Seguradora, o Segurado poderá solicitar o cancelamento do presente seguro, por desistência de sua contratação até 7 (sete) dias corridos a contar da emissão do Bilhete. Devendo ser observado:

- a) O segurado poderá exercer seu direito de arrependimento pelo mesmo meio utilizado na contratação junto ao Representante de Seguro, ou por meio de telefonema à Central de Atendimento, pelo número amplamente divulgado ao público;
- b) O Representante de Seguro ou a Seguradora, conforme for o caso, fornecerão ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo que a partir desse momento, cessará qualquer possibilidade de cobrança de prêmio;
- c) Os valores eventualmente pagos pelo Segurado, a qualquer título, durante o prazo previsto no presente subitem, serão devolvidos, de imediato; e
- d) A devolução prevista na alínea "c" deverá ser realizada pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio, entretanto, a Seguradora ou seu Representante de Seguro, desde que expressamente aceito pelo Segurado, poderá disponibilizar outros meios ou formas de devolução.

11.2. INSPEÇÃO E SUSPENSÃO DA COBERTURA

- a) A Seguradora se reserva o direito de durante a vigência do seguro inspecionar o(s) bem(ns) segurado(s), obrigando-se o Segurado a franquear o acesso da Seguradora ao(s) bem(ns) segurado(s) e fornecer quaisquer documentos, informações e esclarecimentos solicitados;



- b) **Em consequência da inspeção, fica reservado à Seguradora o direito de, a qualquer momento da vigência deste bilhete, mediante notificação prévia, suspender a cobertura no caso de ser constatada qualquer situação grave ou de iminente perigo ou que não tenham sido tomadas pelo Segurado, após sua constatação, as providências cabíveis ou recomendáveis para sanar tal situação.**
- c) **Havendo a suspensão da cobertura, para seguros cuja forma de pagamento seja:**
 - I. **Mensal: a cobrança do prêmio mensal ficará suspensa por período equivalente ao da suspensão da cobertura; e**
 - II. **Em Parcela única ou Fracionado em Parcelas: será devolvido ao Segurado o prêmio correspondente ao período em que a cobertura ficou suspensa, na base “pro-rata temporis”, atualizado conforme disposto no Item 10 (Atualização de Valores e Encargos Moratórios) destas Condições Gerais.**

11.3. CONCORRÊNCIA DE SEGUROS

11.3.1. O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.

11.3.2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) Despesas comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade; e
- b) Valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado ou por acordo entre as partes; nesta última hipótese, com a anuência expressa das Sociedades Seguradoras envolvidas.

11.3.3. De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:

- a) Despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante ou após a ocorrência do sinistro;
- b) Valor referente aos danos materiais comprovadamente causados pelo Segurado ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa; e
- c) Danos sofridos pelos bens segurados.

11.3.4. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.

11.3.5. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em seguros distintos, a distribuição de responsabilidade entre as Sociedades Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:

11.3.5.1. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, Limite Máximo de Garantia da cobertura e cláusulas de rateio;

11.3.5.2. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:

- a) Se, para um determinado seguro, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo Limite Máximo de Garantia,

Condições Gerais

a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outros seguros serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e Limites Máximos de Garantia. O valor restante do Limite Máximo de Garantia do seguro será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os Limites Máximos de Garantia destas coberturas; e

b) Caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o subitem 11.3.5.1;

11.3.5.3. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes seguros, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o subitem 11.3.5.2;

11.3.5.4. Se a quantia a que se refere o subitem 11.3.5.3 for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver; e

11.3.5.5. Se a quantia estabelecida no subitem 11.3.5.3 for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Sociedade Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele subitem.

11.3.6. A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada Sociedade Seguradora na indenização paga.

11.3.7. Salvo disposição em contrário, a Sociedade Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

11.3.8. Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte ou invalidez.

11.4. AGRAVAÇÃO DO RISCO

11.4.2. Agravção do Risco – Por Deliberação do Segurado, dar-se-á automaticamente o cancelamento da garantia objeto do contrato na hipótese de o Segurado agravar o risco por deliberação própria.

11.4.1. Agravção do Risco – Independente da Vontade do Segurado

a) **Caso ocorra incidente suscetível de agravar o risco coberto, o Segurado, de imediato, deverá comunicar o fato, por escrito, à Seguradora, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.**

b) **A Seguradora poderá cancelar o contrato de seguro ou restringir a cobertura contratada mediante comunicação escrita ao Segurado, dentro de 15 (quinze) dias do recebimento do aviso de agravção. Neste caso, o cancelamento do contrato dar-se-á 30 (trinta) dias após a data da comunicação ao Segurado, com restituição da diferença de prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.**

c) **Caso a Seguradora decida aceitar o risco agravado, comunicará sua decisão, por escrito, ao Segurado, informando-o do acréscimo de prêmio correspondente. Nesta hipótese, caberá ao Segurado manifestar à Seguradora, por escrito, sua decisão de manter ou não o seguro, no prazo máximo de 15 (quinze) dias do recebimento da comunicação, sob pena do cancelamento automático do contrato.**

11.4.2. Agravamento do Risco – Por Deliberação do Segurado, dar-se-á automaticamente o cancelamento da garantia objeto do contrato na hipótese de o Segurado agravar o risco por deliberação própria.

11.5. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

Paga a indenização, a Seguradora sub-roga-se, nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competem ao Segurado contra o autor do dano. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge de segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos e afins. Considera-se ineficaz nos termos do Artigo 786 do Código Civil, qualquer ato do Segurado, de seus prepostos ou de seus representantes que diminua ou extinga o direito da Seguradora à sub-rogação.

11.6. CESSÃO DO BILHETE

Salvo prévia e expressa concordância da Seguradora, o contrato de seguro não poderá ser transferido a terceiros.

11.7. FORO

Fica eleito o foro da comarca do Segurado para dirimir as questões oriundas deste contrato de seguro entre o Segurado e a Seguradora.

11.8. PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados por lei.

11.9. AVISOS E COMUNICAÇÕES

As comunicações legais e as previstas nestas Condições Contratuais deverão ser feitas por escrito e entregues, mediante protocolo, a quaisquer das sucursais da Seguradora. Os endereços das sucursais e outras informações poderão ser obtidos por meio de telefonema à Central de Atendimento da Seguradora, pelo número amplamente divulgado ao público e as comunicações feitas à Seguradora por um Corretor de Seguros, em nome do Segurado, surtirão os mesmos efeitos que se realizadas por este, exceto expressa indicação em contrário da parte do Segurado.

11.10. (a) O registro deste seguro na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização; (b) o Proponente / Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site “www.susep.gov.br”, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, C.N.P.J. ou C.P.F; (c) As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta/bilhete.



12. GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Para efeito deste seguro entender-se-á, em caráter geral, por:

Acidente: avaria, perda ou dano material de origem súbita, imprevista e acidental sofrida pelo equipamento segurado.

Agravação do Risco: circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pela Seguradora, independentes ou não da vontade do Segurado.

Apropriação Indébita: ato ilícito que consiste em apossar-se de coisa alheia móvel, de que tem a posse ou a detenção, sem consentimento do dono.

Ato Doloso: ato intencional praticado no intuito de prejudicar a outrem.

Ato Ilícito: toda ação ou omissão voluntária, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

Cancelamento: dissolução antecipada do contrato de seguro.

Caso Fortuito: acontecimento imprevisto e independente da vontade humana cujos efeitos não são possíveis evitar ou impedir.

Catástrofe: acontecimento desastroso de grandes proporções, relacionado a fenômenos naturais.

Causa: acontecimento que deu origem a um sinistro.

Condições: conjunto das cláusulas que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Condições Contratuais: representam as Condições Gerais, Condições Especiais e Condições ou Clausulas Particulares de um mesmo seguro.

Corretor de Seguro: profissional habilitado pela SUSEP e autorizado a angariar e promover contratos de seguros.

Danos de causa externa: danos decorrentes de causas acidentais no qual o agente causador do dano não faz parte do bem danificado e constitui elemento estranho ao equipamento segurado.

Dano elétrico: calor gerado acidentalmente pela passagem de corrente elétrica.

Dano Material: todo e qualquer dano que atinge os bens móveis ou imóveis.

Depreciação: redução do valor de um bem, móvel ou imóvel, considerando dentre outros aspectos a idade e as condições de uso, conservação, funcionamento, operação e obsolescência.

Evento: todo e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa passível de ser garantido por um seguro.

Extorsão: Constranger (coagir, obrigar) alguém (a vítima) a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa, mediante violência (física) ou grave ameaça (violência moral), com o objetivo de obter para si ou para terceiros uma indevida vantagem econômica.

Força Maior: acontecimento inevitável e irresistível, ou seja, evento que poderia ser previsto, porém não controlado ou evitado.

Furto Simples: Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel.

Furto Mediante Arrombamento: Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa.

Furto Qualificado: Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel: I – Com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa; II – com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza; III – com emprego de chave falsa; IV – mediante concurso de duas ou mais pessoas.

Negligência: omissão, descuido ou desleixo no cumprimento de encargos ou obrigações.

Prejuízo: qualquer dano ou perda sofrida pelos bens ou interesses segurados.

Prêmio: preço do seguro, ou seja, é a importância paga pelo Segurado à Seguradora em decorrência da contratação do seguro.

Pro Rata: método de calcular o prêmio de seguro com base nos dias de vigência do contrato, quando este for realizado por período inferior a um ano e sempre que não cabível o cálculo pela tabela de prazo curto.

Regulação de Sinistro: conjunto de procedimento realizado, na ocorrência de um sinistro, para apuração de suas causas, circunstâncias e valores envolvidos, com vistas à caracterização do risco ocorrido e seu enquadramento no seguro.



Remanufaturado: Processo constituído da desmontagem de produto usado, limpeza, reparação, substituição de peças eventualmente danificadas, com a realização de testes de qualidade, de modo a assegurar que atenda as mesmas especificações de um produto novo.

Risco: evento incerto ou de data incerta que independe da vontade das partes contratantes e contra o qual é feito o seguro.

Rompimento: Ação ou efeito de romper, quebrar, abrir a força, arrombar, furar, penetrar, violar obstáculo de modo a alcançar algum objeto ou coisa.

Roubo: Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

Salvamento: Ação de retirar o equipamento segurado de situação que ameace a sua integridade, de modo a minorar o dano ou salvar o equipamento.

Sinistro: Ocorrência de acontecimento involuntário e casual previsto no contrato de seguro e para o qual foi contratada a garantia que legalmente obriga a seguradora a indenizar o segurado.

Suspensão de Cobertura: período em que o Segurado não possui qualquer cobertura de seguro.

Valor Atual: valor do bem sinistrado no estado de novo, no dia e local do sinistro, deduzido do valor correspondente à sua depreciação.

Valor de Novo: preço de construção ou aquisição de um bem, igual ou similar, sem uso prévio, no dia e local do sinistro.

Valor em Risco: valor integral do bem ou interesse segurado.

Vício Intrínseco: defeito próprio da coisa, que não se encontra normalmente em outras da mesma espécie.

Vício Próprio: defeito próprio da coisa que se encontra normalmente em todas da mesma espécie.

Vício Redibitório: defeito ou vício oculto que tornem a coisa imprópria ao uso a que é destinada, ou lhe diminuam o valor.

Vigência: período de tempo fixado para validade do seguro ou cobertura.

Anexo I – Condições Especiais das Coberturas

As Condições Especiais das Coberturas a seguir apresentadas serão aplicáveis no seguro quando estiverem relacionadas (nº e nome da cobertura) no Item 3 (Coberturas) das Condições Gerais do Bilhete.

COBERTURA 01 – ACIDENTES DE CAUSA EXTERNA

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura, garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais por acidentes decorrentes de causa externa, exceto aqueles expressamente excluídos pelo presente seguro, sofridos pelo(s) equipamento(s) segurado(s) descrito(s) neste bilhete.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Acidente: avaria, perda ou dano material de origem súbita, imprevista e acidental sofrida pelo equipamento segurado; e
- b) Danos de Causa Externa: danos decorrentes de causas acidentais no qual o agente causador do dano não faz parte do bem danificado e constitui elemento estranho ao equipamento segurado.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões previstas no Item 6 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante quaisquer prejuízos, ônus, perdas, danos ou responsabilidades de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente por, resultante de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) Danos elétricos, curto-circuito, sobrecarga, fusão ou outros distúrbios elétricos no equipamento segurado;
- b) Danos ocasionados pelo derramamento ou queda do equipamento segurado em líquidos de qualquer espécie;
- c) Arranhadura, amassamento e/ou quaisquer outros danos estéticos e/ou externos do equipamento segurado que não impeçam o funcionamento adequado do mesmo;
- d) Danos ao equipamento segurado por transporte irregular ou inadequado, que não estejam de acordo com determinação do fabricante;
- e) Danos a carregadores, baterias, cabos ou qualquer tipo de acessório do equipamento segurado;
- f) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- g) Danos causados ao equipamento segurado pela exposição ao calor;
- h) Qualquer dano provocado intencionalmente ao equipamento segurado;
- i) Danos ao equipamento segurado decorrentes de alagamento e/ou inundação;
- j) Danos ao equipamento segurado derivados de uma catástrofe natural;
- k) Má utilização ou desgaste natural por uso do equipamento segurado;
- l) Danos ao equipamento segurado cujo número de série tenha sido removido ou adulterado;
- m) Danos ao equipamento segurado ocasionados por causas internas;
- n) Danos ao equipamento segurado provocados por animais domésticos ou não, roedores ou insetos (baratas, cupins, formigas, traças);
- o) Empréstimo de um equipamento reserva no período de conserto do equipamento segurado;
- p) Reparos de manutenção periódica, revisão, modificação ou melhora do equipamento segurado;
- q) Custos de orçamento ou reparo do equipamento segurado efetuado por pessoa ou empresa não indicada pela Central de Atendimento da Seguradora no período de vigência deste seguro;
- r) Danos causados ao equipamento segurado em operações de instalação ou montagem;
- s) Velamento dos filmes virgens (ou expostos, porém não revelados);
- t) Uso, desgaste, deterioração gradativa de qualquer parte do equipamento segurado, inclusive efeitos ou influências atmosféricas, vício próprio ou intrínseco ou redibitório, defeito latente, desarranjo mecânico, corrosão, incrustação, ferrugem, fuligem, escamações, fadiga, oxidação, umidade e chuva;
- u) Furto qualificado, furto mediante arrombamento, furto simples, roubo, desaparecimento inexplicável, simples extravio, estelionato, fraude, falsificação, rapto, sequestro, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita do equipamento segurado.



6. Participação do Segurado / Franquia

Em caso de sinistro, poderá ser deduzido dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a franquia ou a participação do Segurado, conforme indicado no bilhete.

7. Documentação Básica à Regulação de Sinistro, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação de acordo com o evento envolvido no sinistro:

1. Laudo técnico de especialista;
2. Laudo técnico do fabricante (ou representantes autorizados);

COBERTURA 03 – ROUBO OU FURTO MEDIANTE ARROMBAMENTO

1. Ratificação

Ratificam-se todos os termos das Condições Gerais deste bilhete que não tenham sido alterados por esta cobertura.

2. Riscos Cobertos

Esta cobertura garante até o Limite Máximo de Garantia Contratado, os danos materiais causados diretamente ao(s) equipamento(s) segurado(s) descritos no bilhete, exclusivamente em consequência dos seguintes eventos:

- a) Roubo; ou
- b) Furto Mediante Arrombamento.

3. Definições

Para efeito desta cobertura, considera-se:

- a) Roubo: Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.
- b) Furto Mediante Arrombamento: Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração da coisa.

4. Prejuízos Indenizáveis

São indenizáveis, desde que decorrentes de risco coberto e até o respectivo Limite Máximo de Garantia Contratado:

- a) Os danos materiais diretamente resultantes do sinistro.

A indenização eventualmente devida nos termos e condições deste bilhete, não pode ultrapassar o Limite Máximo de Garantia Contratado da presente cobertura, e compreende os danos e despesas elencados nas alíneas precedentes.

5. Riscos Excluídos – Específicos da Cobertura

Além das exclusões previstas no Item 6 (Riscos Excluídos) das Condições Gerais deste bilhete, esta cobertura não garante quaisquer prejuízos, ônus, perdas, danos ou responsabilidades de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente por, resultante de, ou para os quais tenham contribuído:

- a) Desaparecimento, extravio, furto simples, estelionato, fraude, falsificação, rapto, sequestro, extorsão de qualquer natureza e apropriação indébita;
- b) Quaisquer danos a terceiros ou ônus decorrentes;
- c) Quaisquer danos materiais causados para consumação ou tentativa da prática de furto mediante arrombamento, à exceção do equipamento segurado;



- d) Roubo ou furto mediante arrombamento abrangido pela presente cobertura praticado por cumplicidade culpa ou negligência de diretores, sócios, empregados ou prepostos do Segurado;
- e) Roubo ou furto mediante arrombamento abrangido pela presente cobertura se praticado por (ou com a participação de) funcionários contratados ou subcontratados pelo Segurado, temporários ou fixos;
- f) Saques, tumultos, greves, "lockout";
- g) Reembolso da compra de um novo equipamento diretamente pelo segurado, mesmo que decorrente de risco coberto;
- h) Furto qualificado definido como tal nos incisos II, III e IV do parágrafo 4º do Artigo 155 do Código Penal, sendo:
 - "II – Com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza";
 - "III – Com emprego de chave falsa";
 - "IV – Mediante concurso de duas ou mais pessoas";
- i) Roubo ou furto mediante arrombamento de quaisquer acessórios, adicionais do equipamento segurado, isolados ou em conjunto.

6. Participação do Segurado / Franquia

Em caso de sinistro, poderá ser deduzido dos prejuízos cobertos apurados em cada sinistro, a franquia ou a participação do Segurado, conforme indicado no bilhete.

7. Documentação Básica à Regulação de Sinistro, em complemento ao disposto na alínea "c" do subitem 9.1 (Procedimento do Segurado) do item 9 (Ocorrência do Risco Coberto), deverá ser entregue também a seguinte documentação/informação:

- a) Policial: boletim da ocorrência e aditamentos, comprovação de instauração de inquérito policial, depoimentos, arquivamento, etc.; Podendo ser inicialmente encaminhado cópia de abertura do inquérito, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo previstos no Item 9 (Ocorrência do Risco Coberto).
- b) Número de série (IMEI) do aparelho, bem como o número do protocolo fornecido pela operadora relativo ao pedido de bloqueio do número de série (IMEI) do aparelho e sua inclusão no Cadastro de Estações Móveis Impedidas (CEMI), aplicável para celulares e tablet com tecnologia 3G/4G. Devendo ser observado, que número do protocolo será considerado como apresentado pelo Segurado somente após a Seguradora confirmar a inclusão do número de série (IMEI) no Cadastro Nacional de Aparelhos Roubados (CEMI).





CONDIÇÕES GERAIS Capitalização

BRADESCO CAPITALIZAÇÃO S.A.



I – INFORMAÇÕES INICIAIS

SOCIEDADE DE CAPITALIZAÇÃO: BRADESCO CAPITALIZAÇÃO S.A.

CNPJ: 33.010.851/0001-74

PLANO PU 12/001 AM_01 - MODALIDADE: INCENTIVO

PROCESSO SUSEP Nº: 15414.900170/2019-10

WEB SITE: www.bradescocapitalizacao.com.br

II - GLOSSÁRIO

- **Subscritor** – pessoa que adquire o Título de Capitalização, assumindo o compromisso de efetuar o pagamento de suas contribuições.
- **Titular do direito de Resgate** – próprio subscritor.
- **Cessionário** - pessoa natural ou jurídica, indicada pelo subscritor, a quem deve ser pago o direito de sorteio cedido decorrente do título.
- **Capital** – é o valor monetário constante da provisão matemática para capitalização em determinado momento.
- **Provisão Matemática para Capitalização** – conta vinculada a cada título comercializado e constituída durante o seu período de vigência a partir do percentual de cada contribuição paga, sendo atualizada e capitalizada mensalmente, gerando o capital destinado ao resgate.
- **Quota de capitalização** – percentual da contribuição destinado à constituição de capital.
- **Quota de Carregamento** – percentual da contribuição destinado aos custos de despesas com corretagem, colocação e administração do Título de Capitalização, emissão, divulgação, lucro da sociedade de capitalização.
- **Quota de sorteio** - percentual da contribuição destinado a custear os sorteios.
- **Data de aniversário** – é o mesmo dia do início de vigência para todos os meses subsequentes, enquanto o plano estiver em vigor.

III - OBJETIVO

3.1 - Este título de capitalização está vinculado a um evento promocional de caráter comercial e o subscritor cederá gratuitamente o direito de participar de sorteios.

3.2 - A aprovação deste título pela SUSEP, não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação à sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.

3.3 - **A aprovação da SUSEP para a comercialização dos títulos de capitalização desta modalidade não desobriga ao cumprimento de outras exigências legais para a realização de promoções comerciais por empresas que não sejam por ela fiscalizadas.**

3.4 – O consumidor poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de capitalização, no sítio www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na Susep, nome completo, CNPJ ou CPF, quando a venda tiver sido intermediada por corretor de capitalização.

IV - NATUREZA DO TÍTULO

4.1 - Os direitos relativos ao Título não poderão ser comercializados separadamente. É prevista a cessão gratuita do direito de participação nos sorteios e é vedada a cessão do direito de resgate.

V - VIGÊNCIA

5.1 - A vigência do Título é de 12 meses, sendo que todos os direitos dele decorrentes se iniciam na data de aquisição, que é equivalente a data do pagamento da contribuição única.

VI - CONTRIBUIÇÃO

6.1 - Este Título é de contribuição única, cabendo ao Subscritor o pagamento de uma única contribuição na data indicada



VII - CARÊNCIA

7.1 - Carência para Resgate Total

O valor de resgate total, calculado na forma estabelecida no item IX*, somente estará disponível ao Subscritor após 12 meses do início de vigência.

VIII - PROVISÃO MATEMÁTICA PARA CAPITALIZAÇÃO

8.1 - A Provisão Matemática para Capitalização será constituída por um percentual da contribuição única, atualizada mensalmente no(a) **1º dia do mês**, pelo(a) **Taxa Referencial (TR)**, conforme **definido na Lei nº 8.177, de 1 de março de 1991 do dia 1º dia do mês de atualização** e capitalizada à taxa de juros de **0,16%**, gerando o valor de resgate do Título.

8.1.1 - Caso ocorra a extinção deste índice, iremos utilizar o que for indicado pelo Governo Federal para substituir a Taxa Referencial (TR).

8.2 - O capital formado neste título será atualizado pela Taxa Referencial (TR), conforme definido na Lei nº 8.177, de 1 de março de 1991.

8.3 - A aplicação da taxa de juros cessará a partir da data do término da vigência.

IX - RESGATE

9.1 - Ao final do prazo de vigência do Título, o Titular terá direito a 100% do valor Constituído na Provisão Matemática para Capitalização.

9.2 - A tabela abaixo apresenta o valor mínimo que poderá ser resgatado pelo Titular, decorridos um mês de cada mês vigente e respeitado o prazo de carência:

Mês Vigente	Resgate sobre a parcela para (em percentual)
1	50,0800%
2	50,1601%
3	50,2404%
4	50,3208%
5	50,4013%
6	50,4819%
7	50,5627%
8	50,6436%
9	50,7246%
10	50,8058%
11	50,8871%
12	50,9685%

9.3 - Os percentuais apresentados nesta tabela demonstrativa consideram:

a) apenas aplicação de juros **0,16% ao mês**, isto é, sem considerar o índice de atualização monetária.

9.4 - O valor do resgate será colocado à disposição do Titular em até 15 dias corridos após o término da vigência ou após o cancelamento do Título, ou, ainda, após a solicitação por parte do Titular observada a carência estabelecida no item VII. Para efetivar o pagamento será necessária a apresentação dos documentos descritos no item 12.1.2* destas Condições Gerais à Sociedade de Capitalização, exceto no caso de fim de vigência de títulos adquiridos por meio de débito automático em conta, ressalvada as exceções previstas na legislação.

9.5 - Somente serão devidos juros moratórios da taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos publicados pela Fazenda Nacional, proporcionalmente ao número de dias em atraso, caso a Sociedade de Capitalização não disponibilize no prazo de 15 dias corridos o valor do pagamento do resgate e desde que atendidas as disposições do item 9.4.

9.6 - O valor de resgate será atualizado pelo índice de atualização da Provisão Matemática para Capitalização, a partir da:

a) data do término de sua vigência até a data do efetivo pagamento, nos casos de resgate;

9.7 - O resgate do Título encerra quaisquer direitos previstos nestas Condições Gerais.

9.8 - Caso o valor de resgate seja superior ao valor da contribuição única, haverá incidência de Imposto de Renda sobre a diferença entre o valor de resgate e a contribuição única, conforme legislação em vigor.

X – SORTEIO

10.1 – Os títulos serão ordenados em série de 100.000. A cada título serão atribuídos 1 (um) número composto de 5 (cinco) algarismos, numerados de 00.000 a 99.999 distintos entre si e dos demais, denominados números para sorteio.

a) Sorteios Mensais – PROBABILIDADE DE SORTEIO: 0,001%

• Será sorteado o título cujo um dos números para sorteio coincidir exatamente com o número de 5 (cinco) algarismos, chamado número sorteado, apurado com base nas extrações da Loteria Federal do Brasil, realizadas no primeiro sábado de cada mês. O número sorteado será formado pelos algarismos das unidades simples dos 5 (cinco) primeiros prêmios, lidos em sentido vertical de cima para baixo e precedidos da dezena simples do 1º (primeiro) prêmio.

Extração da Loteria Federal do Brasil

1º Prêmio 5 3 4 2 1

2º Prêmio 2 5 6 5 0

3º Prêmio 4 2 3 2 1

4º Prêmio 6 5 7 3 9

5º Prêmio 0 1 9 3 8

Número Sorteado:

10.198



Parágrafo 1º Os sorteios garantirão para cada número sorteado, um prêmio bruto de sorteio equivalente a 2.136,76 (dois mil, cento e trinta e seis virgula setenta e seis) vezes o valor da contribuição única.

Parágrafo 2º - O Título que estiver em vigor participará de 12 (doze) sorteios, um por sábado, até o término de sua vigência, conforme previsto nessas Condições Gerais.

Parágrafo 3º - Se, por qualquer motivo, não houver extração da Loteria Federal do Brasil em qualquer dos sábados previstos neste artigo, será considerado como sorteio substitutivo a primeira extração subsequente da Loteria Federal do Brasil.

Parágrafo 4º - Se a Loteria Federal do Brasil suspender, temporária ou definitivamente, a realização dos seus sorteios, ou modificá-los de tal forma que não mais coincidam com as premissas fixadas no corpo deste artigo, a sociedade terá 30 (trinta) dias, contados da data do primeiro sorteio não efetuado, para promover os sorteios substitutivos, em idênticas condições às previstas originariamente no título estes deverão ser realizados nas sedes, sucursais ou quaisquer estabelecimentos de livre acesso aos subscritores e aos titulares de títulos, precedidos de ampla divulgação, com a presença obrigatória de um representante de auditoria independente.

Parágrafo 5º - A sociedade de Capitalização concorrerá aos prêmios mediante aos títulos não comercializados, suspensos ou cancelados.

Parágrafo 6º - A sociedade de Capitalização concorrerá aos prêmios mediante os títulos não comercializados, suspensos ou cancelados.

Parágrafo 7º - Os valores das premiações estão sujeitos à retenção do Imposto de Renda na Fonte de 30% (trinta por cento).

10.2 O valor do prêmio de sorteio será colocado a disposição do(s) Titular(es) após a data de sua realização e atualizado a partir da data do sorteio até a data do efetivo pagamento, pelo índice de atualização da Provisão Matemática para Capitalização. A sociedade de Capitalização terá até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da apresentação dos documentos descritos no item "d" da seção 12.1.3* à Sociedade de Capitalização, para efetivar o pagamento.

10.3 - Somente serão devidos juros moratórios da taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos publicados pela Fazenda Nacional, proporcionalmente ao número de dias em atraso, caso a Sociedade de Capitalização não disponibilize no prazo de 15 dias corridos o valor do prêmio de sorteio e desde que atendidas as disposições do item 10.02*.

XI – TABELAS

11.1 – Tabela de Cotas

Contribuição	Quota de Capitalização (%)	Quota de Sorteio (%)	Quota de Carregamento (%)
1	50,0000%	24,9500%	25,0500%

XII - DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 – Obrigações:

12.1.1- Compete à Sociedade de Capitalização:

- a) Efetuar o pagamento dos prêmios de sorteio e resgates aos respectivos Titulares;
- b) Disponibilizar as informações necessárias ao acompanhamento dos valores inerentes ao Título, por meio de arquivo eletrônico, além de prestar quaisquer informações ao Subscritor/Titular, sempre que solicitado por escrito dos interessados;
- c) Comunicar os resultados de sorteios realizados através de (meio(s) de comunicação do resultado do sorteio);
- d) meio(s) de notificação de sorteio: Através de serviço de relacionamento com o cliente e/ou pelos telefone e ou Internet pelo site, AR entre outros.
- e) meio(s) de notificação do resgate: Através de serviço de relacionamento com o cliente e/ou pelos telefone e ou Internet pelo site, AR entre outros.
- f) Efetuar o pagamento de sorteio em até 15 (quinze) dias corridos contados a partir da entrega da documentação completa necessária para pagamento da premiação, por meio de rede bancária ou outras formas admitidas em lei, observadas as normas em vigor, desde que atendidas as disposições do item X. Caso o pagamento não tenha sido realizado neste prazo, notificar o(s) titular(es) contemplado(s) em sorteio, por (meio(s) de notificação do sorteio).**
- g) Efetuar o pagamento de resgate em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da entrega da documentação completa, após o término da vigência ou após o cancelamento do título, ou ainda, após a solicitação por parte do titular, no caso de resgate antecipado, observadas as normas em vigor e eventual prazo de carência desde que atendidas as disposições do item IX. Caso o pagamento não tenha sido realizado até 40 (quarenta) dias a partir da data em que se tornou exigível, notificar o(s) titular(es), por (meio(s) de notificação do resgate).**

12.1.2- Compete ao Subscritor:

- a) Efetuar o pagamento da contribuição;
- b) Informar e manter atualizados os seus dados cadastrais;
- c) Identificar o contemplado no sorteio, informar seus dados cadastrais à Sociedade de Capitalização, enviando a documentação necessária ao pagamento do sorteio;
- d) Enviar documentação completa necessária para pagamento de resgates, conforme descrita a seguir:

• PESSOA JURÍDICA

Cópia de Identificação do CNPJ;
Comprovante de Endereço da Empresa;
Contrato Social e suas alterações;
Comprovante de Residência do Representante;
CPF (Cadastro de Pessoa Física) do Representante;
Documento de Identificação com foto válido em território nacional do representante.

12.1.3- Compete ao Cessionário:

- a) **Enviar documentação completa necessária para pagamento de sorteio, conforme descrita a seguir:**

• PESSOA FÍSICA

Comprovante de Residência;
CPF (Cadastro de Pessoa Física);
Documento de Identificação com foto válido em território nacional.





• **PESSOA JURÍDICA**

Cópia de Identificação do CNPJ;
Comprovante de Endereço da Empresa;
Contrato Social e suas alterações;
Comprovante de Residência do Representante;
CPF (Cadastro de Pessoa Física) do Representante;
Documento de Identificação com foto válido em território nacional do representante.

12.2– Prescrição: Todos os direitos e obrigações decorrentes deste Título, incluindo, resgate e sorteio, cessam, automaticamente e de pleno direito, no prazo estabelecido na legislação em vigor.

12.3– Tributos: Os tributos que forem devidos em decorrência direta ou indireta deste Título, constituem ônus do contribuinte, assim definido na legislação fiscal vigente. Se forem criados novos tributos ou modificados os existentes durante a vigência do Título, a repercussão será implementada neste Título, sem necessidade de alteração destas Condições Gerais.

XIII - Foro

O foro competente para dirimir eventuais questões oriundas destas Condições Gerais será, sempre, o do domicílio do Titular.





Manual de Boas Práticas

Manual de Boas Práticas de
Vendas de Seguros em
Organizações Vendas

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA VENDA DE SEGURO EM ORGANIZAÇÕES VAREJISTAS

1. Introdução

A estabilização da economia nacional, a facilidade de acesso ao crédito e as ações do governo para incentivar o consumo aumentaram a comercialização de seguros em todo país.

As organizações varejistas brasileiras vêm se destacando e, em pouco tempo, se tornaram um dos principais meios de oferta e promoção de seguros voltados às necessidades de proteção de grande parte da população.

A comercialização dos seguros, como toda relação de consumo, deve estar baseada nos princípios de vulnerabilidade do consumidor, responsabilidade objetiva do fornecedor, boa-fé e equilíbrio nas relações, informação e transparência. Estas são as bases sobre as quais se assenta este Manual de Boas Práticas para Venda de Seguro em Organizações Varejistas, criado pelas seguradoras associadas à Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização - Cnseg.

2. Objetivo

O objetivo deste Manual é apresentar recomendações e deveres de conduta que aprimorem a comercialização de seguros no âmbito das organizações varejistas com: Consumidores, Segurados, Corretores, Fornecedores, Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, Órgãos de Supervisão e Controle, Meios de Comunicação e Meio Ambiente.

As recomendações estão fundamentadas na legislação em vigor e nas boas práticas de mercado. Visam aperfeiçoar as vendas e os serviços prestados nos seguros comercializados por organizações varejistas, contribuindo para construir relações de consumo transparentes e harmônicas.

O Manual contém informações que facilitarão a compreensão de vários temas. É importante lembrar, porém, que ele não substitui regulamentos e documentos referentes aos conceitos de seguro e aos produtos específicos.

Consta ao final deste Manual uma lista com a definição dos principais termos utilizados no mercado de seguros para auxiliar sua leitura e compreensão.

3. Conceito e finalidade do Seguro

O seguro tem uma história muito antiga e acompanha a evolução do Homem na luta contra os riscos e suas consequências. Com o passar do tempo, os homens concluíram que não seria possível impedir que os riscos causassem prejuízos, mas seria possível organizar grupos de pessoas para contribuírem com pequenos valores que, somados, permitiriam indenizar os prejuízos daqueles que fossem vítimas de riscos. Era a fórmula do “um por todos e todos por um”, que nos contratos de seguros é chamada de mutualismo.

O mutualismo é um dos princípios básicos do Seguro. Pode ser definido como um sistema de proteção social que tem por objetivo criar grupos de pessoas com um interesse em comum, a fim de constituírem um fundo econômico do qual sairão os recursos necessários para suportar os prejuízos de um acontecimento futuro e não previsto.

Os seguros são contratos por meio dos quais as seguradoras se obrigam, mediante o pagamento de um valor por parte do segurado, a indenizar a este ou aos beneficiários indicados, os prejuízos decorrentes de risco futuro e incerto.

Os seguros são, no mundo contemporâneo, uma excelente forma de planejamento para a vida. Já que não é possível impedir que os riscos aconteçam, é recomendável contratar seguros para diminuir o impacto das consequências dos riscos nos orçamentos pessoais e empresariais.



4. O Seguro nas organizações varejistas

Os seguros desenvolvidos para comercialização no varejo se diferenciam dos tradicionais por serem produtos destinados à distribuição em massa, que possibilitam o acesso ao público em geral.

A utilização de organizações varejistas como canais de distribuição de seguros é observada na maioria dos mercados internacionais, tratando-se de uma prática muito antiga e tradicional, que propicia acesso mais amplo ao seguro, ampliando a proteção oferecida ao consumidor.

5. As Organizações Varejistas

As organizações varejistas são qualquer pessoa jurídica que pratique as atividades de venda, revenda ou distribuição de mercadorias, novas ou usadas, em loja ou por outros meios, incluindo meios remotos (não presencial), preponderantemente para o consumidor final para consumo pessoal ou não comercial.

Para atuar como organizações varejistas, assumindo assim a obrigação de promover, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, a realização de contratos de seguro à conta e em nome da seguradora, é indispensável a celebração de contrato com a seguradora previamente ao início das operações.

6. Recomendações, boas práticas e deveres

As principais recomendações, boas práticas e deveres na distribuição de serviços de seguro e no trabalho de pós-venda, estão a seguir relacionadas:

6.1. Relação com Consumidores

É obrigação das organizações varejistas pautar-se, na relação com o consumidor, pelas seguintes diretrizes:

- Qualidade e eficiência dos serviços: o consumidor deverá receber serviços de qualidade e com eficiência, respeitando todos os aspectos da venda e administração do seguro.
- Informação e transparência: o consumidor deverá ser informado de forma prévia e clara sobre todas as condições do seguro (coberturas do contrato, preço a ser pago, valor da indenização a ser recebida na hipótese de ocorrência do sinistro, prazo de vigência, casos de exclusões de cobertura do seguro, o que fazer para comunicar a ocorrência do sinistro e receber o pagamento da indenização, entre outras).
- O Seguro é opcional: o consumidor deverá ser informado, de forma prévia e clara, que a contratação do seguro é opcional e não está condicionada à aquisição de produtos oferecidos pelas organizações varejistas. Não será admitida venda casada do seguro e nem a obrigatoriedade de contratação.
- É proibido condicionar desconto no produto: o seguro não poderá ser condicionante para a concessão de desconto ou condições mais vantajosas na aquisição do bem ou serviço.
- É proibido condicionar desconto no seguro: não poderão ser oferecidas condições mais vantajosas no seguro para aquisição de produtos ou serviços oferecidos pela organização varejista.
- É necessária aceitação expressa pelo consumidor: a contratação do seguro de qualquer modalidade, oferecido pela organização varejista, deverá ter aceitação expressa do consumidor.
- Disponibilização do extrato do contrato: a organização varejista deverá disponibilizar ao consumidor, no local de venda do seguro ou, quando se tratar de venda por meios remotos, na internet, extrato do contrato que detalhe os poderes que lhe foram conferidos pela sociedade seguradora.
- Direito de arrependimento: a comunicação prévia e clara de que o consumidor tem direito de arrepender-se da contratação do seguro, sem que seja necessário apresentar nenhuma justificativa e desde que o faça no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data da contratação do seguro.
- O consumidor poderá exercer o direito de arrependimento pessoalmente na loja, por meio eletrônico (e-mail ou SMS), ou por telefone, à sua livre escolha.
- Renovação automática: é vedada a renovação automática de qualquer plano de seguro ofertado pela organização varejista.
- Vigência: os planos de seguro deverão ter vigência mínima de um ano.



6.2. Material de Venda

Os seguros ofertados pelas organizações varejistas poderão ser contratados por meio de bilhete ou apólice individual, que são os documentos que comprovam a contratação do seguro. O bilhete ou a apólice individual deverão ser entregues aos segurados no ato da contratação.

Os consumidores devem ser estimulados a ler atentamente o bilhete ou a apólice individual, porque nesses documentos se encontram informações essenciais para a compreensão, tais como as coberturas, as exclusões, os valores de indenização, o período de vigência, entre outras.

O bilhete ou a apólice individual deverão ser emitidos em documento separado da nota fiscal da compra realizada junto à organização varejista.

As organizações varejistas também deverão manter à disposição do consumidor as condições gerais do seguro, que definem as obrigações e direitos de cada parte contratante.

6.3. Relação com os Segurados

Deverão ser fornecidos para os segurados serviços eficientes e de qualidade, observados todos os aspectos da venda e administração do seguro.

É recomendável que sejam utilizados termos de fácil compreensão na relação com os consumidores segurados, para viabilizar a integral compreensão dos aspectos essenciais na oferta do seguro e no cumprimento do contrato.

A seguradora e as organizações varejistas devem manter o sigilo e a integridade das informações dos segurados, bem como a segurança dos bancos de dados em que esses dados estiverem arquivados.

6.4. Canais de Atendimento

A seguradora e/ou a organização varejista disponibilizarão canal de relacionamento aos segurados, via Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Também poderão oferecer ao segurado mecanismos de atendimento eletrônico e acompanhamento através de redes sociais na internet.

Os segurados terão à sua disposição, ainda, a Ouvidoria das seguradoras, órgão independente e cujo funcionamento é regulado pelos órgãos de supervisão e controle.

É obrigatória a criação de canais exclusivos e adaptados às pessoas com deficiência.

O número do telefone de acesso ao SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) deverá ser disponibilizado na primeira página do portal/site da seguradora, como forma de facilitar a localização e a utilização do número pelo segurado e/ou organização varejista.

6.5. Sinistro e Indenização

O processo de análise dos sinistros é de responsabilidade da seguradora, podendo também ser realizado pela organização varejista, desde que previamente definido em contrato.

A relação de documentos necessários e o prazo para pagamento da indenização variam conforme os seguros contratados e deverão estar expressamente especificados no bilhete ou apólice individual, em local de fácil visualização e compreensão pelo consumidor.

As negativas de coberturas deverão ser comunicadas de maneira clara, por escrito, com termos que facilitem a compreensão pelo segurado e com a indicação da respectiva cláusula das condições do seguro que fundamenta a exclusão do direito à indenização.



No caso de negativa de cobertura, o segurado deverá ser orientado a entrar em contato com o SAC da seguradora, caso tenha alguma dúvida. As informações de contato com o SAC deverão constar expressamente da carta de negativa de cobertura, de

forma a facilitar o acesso pelo consumidor.

A organização varejista deverá informar à seguradora sobre a ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro, tão logo tenha conhecimento, quando a responsabilidade dessa comunicação estiver atribuída a ela por força do disposto no contrato.

6.6. Capacitação dos funcionários das organizações varejistas

A seguradora e a organização varejista devem promover treinamento para capacitação dos colaboradores ligados à oferta de seguros, conforme estabelecido nas regulamentações específicas do setor, garantindo qualidade na oferta efetuada aos consumidores.

6.7. Preço do Seguro

As organizações varejistas devem observar as seguintes diretrizes:

- Não sejam cobrados valores superiores aos estabelecidos: a organização varejista não deve cobrar valores maiores do que os acordados com a seguradora.
- É proibido condicionar desconto no produto: não se deve oferecer desconto ou termos mais vantajosos na aquisição compulsória do bem ou serviço sob a condição de que o seguro seja contratado (prática qualificada como venda casada).
- É proibido condicionar desconto no seguro: não se deve oferecer desconto ou termos mais vantajosos na aquisição compulsória do seguro sob a condição de aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelas organizações varejistas.
- Deve-se disponibilizar as relações de preços: as relações dos preços dos seguros ofertados devem ser disponibilizadas, com a indicação do nome da seguradora responsável por cada seguro.
- Deve-se divulgar o preço: o preço do seguro deverá ser discriminado claramente no momento da oferta ao consumidor.

6.8. Comunicação no ponto de venda

As organizações varejistas deverão manter, em suas dependências, local de referência devidamente sinalizado para orientação ao consumidor, com estrutura compatível à complexidade e à operação.

Deverão manter, também, em local de ampla visibilidade, na área de vendas e, quando for o caso, junto ao caixa, avisos com as seguintes informações:

- a. “A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos, com a devolução integral do valor pago”.
- b. “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro”.
- c. “A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP”, seguida do endereço de seu portal e do número de telefone de atendimento gratuito.
- d. “A organização varejista atua na condição de prestador de serviços da seguradora.”
- e. Número de telefone dos SACs e Ouvidorias e o endereço físico e eletrônico da(s) sociedade(s) seguradora(s).

É obrigatório para a organização varejista obter a autorização prévia da seguradora para veiculação de qualquer documento ou material de publicidade que mencione o produto de seguro.

6.9. Relação com Corretores

Quando houver a participação do corretor na operação de comercialização de seguros nas organizações varejistas, intermediando a relação com o segurado, é recomendado ao varejista, dentre outras práticas:

- a. Fornecer informações claras, precisas e completas sobre os produtos disponibilizados aos corretores de seguros;
- b. Apresentar respostas objetivas, no menor tempo possível, aos questionamentos dos corretores de seguros;
- c. Manter em sigilo os dados dos segurados, respeitando a carteira dos corretores de seguros;
- d. Orientar os corretores de seguros para que garantam aos consumidores o amplo esclarecimento sobre os seguros disponibilizados para contratação e como proceder em caso de sinistro.



6.10. Relação com Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Recomenda-se às organizações varejistas:

- a. Manter um relacionamento constante com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, fornecendo todas as informações técnicas necessárias sobre os contratos de seguros e sinistros reclamados.
- b. Atuar em parceria com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para fornecer informações aos segurados e ao público em geral sobre os diferentes contratos de seguro existentes no mercado nacional.
- c. Criar mecanismos de pronto atendimento aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para fornecimento de informações técnicas.
- d. Encaminhar, com presteza e objetividade, aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, as informações por eles solicitadas, sempre com objetivo de prestar esclarecimentos que facilitem a compreensão das atividades das seguradoras e de suas políticas de ação.
- e. Atuar de forma proativa em relação a todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, participando de reuniões, encontros e seminários organizados pelo Sistema, com o objetivo de difundir as peculiaridades das atividades de comercialização de seguro.
- f. Promover a cooperação, comunicação e a facilidade de acesso a informações entre seguradoras e seus representantes de seguros.

6.11. Relação com Órgãos de Supervisão e Controle

Além de observar os deveres e obrigações constantes da Resolução CNSP nº 297/13 e da Circular Susep nº 480/13, as organizações varejistas deverão:

- a) Trabalhar em conjunto com as seguradoras associadas à CNseg nos assuntos ligados ao desenvolvimento do mercado, que necessitem de interação com a Susep e o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP);
- b) Facilitar o acesso, manter práticas de colaboração, ser ágil nas respostas e prover ao órgão de supervisão e controle todas as informações requisitadas e necessárias para o pleno desenvolvimento do mercado de seguros;
- c) Exibir nos locais de oferta dos seguros, a seguinte informação: “A comercialização de seguro é fiscalizada pela Susep”, seguida do número de telefone gratuito do Setor de Atendimento ao Público da Susep (Resolução CNSP nº 294/13 e Circular SUSEP nº 480/13), bem como do endereço eletrônico da SUSEP;
- d) Quando o contrato com a seguradora permitir a comercialização de seguros por meio remoto (não presencial) promovido pela organização varejista, esta fica obrigada a fornecer acesso às apólices individuais e/ou bilhetes relacionados mediante concessão de login e senha exclusivos para a Susep (Resolução CNSP nº 294/13);
- e) Manter à disposição da Susep, em sua sede, cópia autenticada do contrato de representação firmado com a seguradora (Resolução CNSP nº 297/13);

6.12. Relação com o Meio Ambiente

Cabe às organizações varejistas, no exercício de suas atividades, apoiar e incentivar todas as iniciativas que visem à melhor relação de preservação possível do meio ambiente, tais como:

- a) Fazer constar de seus contratos com prestadores de serviços (exemplo: compradores de salvados, sucatas e assistências técnicas) que estes devem estar comprometidos com a preservação do meio ambiente.
- b) Orientar os consumidores e segurados, por intermédio de campanhas, ou mensagens nas centrais de atendimento, quanto à utilização do produto e, em caso de descarte do bem, o comportamento correto para melhor proteger o meio ambiente.
- c) Estabelecer parcerias com empresas que disponham de sistemas que facilitem e agilizem a identificação de um produto nos casos de aproveitamento de peças.


6.13. Relação com os meios de comunicação

A relação com os meios de comunicação deve ser construída de forma a priorizar os esclarecimentos gerais sobre os produtos de seguros, facilitando a compreensão do setor sobre coberturas, prazo de vigência, exclusões de cobertura, direito de arrendimento, regulação de sinistros e mecanismos de acesso do consumidor para gestão de conflitos.

7. Oferta de seguros por meios remotos (ex: internet, telefonia):

A oferta de seguros por organizações varejistas através da utilização de meios remotos deverá contemplar:





Funcionários capacitados pela seguradora e pela própria organização varejista, na forma definida por regulamentação específica.

- A implantação das ações contidas no item 6.1 deste Manual (relação com consumidores).
- A divulgação das informações contidas no item 6.9 deste Manual (comunicação no ponto de venda).
- serviço permanente de orientação ao consumidor, no mínimo pelos mesmos meios utilizados para a oferta.

8. Considerações Finais

O presente Manual está pautado pelos princípios constitucionais e pelas boas práticas de governança corporativa.

As seguradoras e organizações varejistas deverão priorizar o desenvolvimento e a oferta de produtos e serviços de seguros que sejam simples, eficientes e de fácil compreensão para os segurados.

O correto atendimento das diretrizes deste Manual, especialmente quanto às diretrizes de transparência, compromisso ético e ampla participação das partes interessadas, propiciarão o desenvolvimento de um mercado de seguros responsável e consciente para os consumidores e a sociedade em geral.

9. Termos utilizados no Mercado de Seguros (Glossário)

Aceitação do Risco: Ato de aprovação de proposta submetida à seguradora para a contratação de seguro.

Apólice individual: Documento que formaliza o contrato de seguro, estabelecendo os direitos e as obrigações da sociedade seguradora e do segurado e discriminando as garantias contratadas.

Beneficiário: É a pessoa física ou jurídica a favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro.

Bilhete: Documento emitido pela sociedade seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo segurado. Substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

Carência: Período durante o qual, em caso de sinistro, a seguradora está isenta da responsabilidade de indenizar o segurado.

Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP): órgão normativo das atividades de seguros no Brasil, responsável por fixar as diretrizes e normas da política governamental para os segmentos de seguros, capitalização e previdência aberta.

Cobertura: É a designação genérica dos riscos assumidos pela seguradora.

Cobertura Básica: Corresponde aos riscos básicos contra os quais é automaticamente oferecida a cobertura do ramo de seguro.

Cobertura Adicional: Corresponde aos riscos que não estão abrangidos pela cobertura básica ou que representam riscos excluídos pelas condições gerais da apólice.

Cobertura Particular: Conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e/ou Especiais de um plano de seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou, ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura.

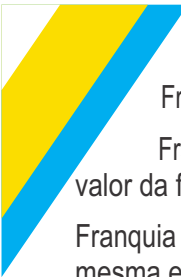
Condições Gerais: Conjunto das cláusulas, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Consumidor: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Corretor de Seguros: Profissional habilitado e autorizado a angariar e promover contratos de seguros, remunerado mediante comissões estabelecidas nas tarifas.

Contratante: Segurado, participante, assistido ou beneficiário do plano de seguro/previdência ou seu respectivo representante legal.





Franquia: É um valor inicial da importância segurada, pelo qual o segurado fica responsável, podendo ser simples ou dedutível.

Franquia Dedutível: É a modalidade de franquia que obriga o segurador a indenizar tão-somente os prejuízos que excedem ao valor da franquia, que sempre será deduzido da indenização total.

Franquia simples: É a modalidade de franquia que desobriga o segurador de indenizar, quando os prejuízos forem inferiores a mesma e o faz indenizar integralmente os prejuízos, desde que estes excedem a importância estabelecida para a franquia.

Indenização: Valor que a sociedade seguradora deve pagar ao segurado ou beneficiário em caso de sinistro coberto pelo contrato de seguro.

Limite Máximo de Indenização: representa o valor máximo a ser indenizado pela seguradora em decorrência de um ou mais sinistros ocorridos durante a vigência da cobertura de risco.

Meios Remotos: Aqueles que permitam a troca de e/ou o acesso a informações e/ou todo tipo de transferência de dados por meio de redes de comunicação envolvendo o uso de tecnologias tais como rede mundial de computadores, telefonia, televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação por satélite, entre outras.

Plano de Seguro: Documento elaborado pelas Seguradoras com a finalidade de estabelecer as normas operacionais de um determinado ramo de seguro. É subdividido em: Condições Gerais do ramo, Coberturas Básicas oferecidas (Condições Especiais), Coberturas Adicionais e Cláusulas Específicas disponíveis (Condições Particulares), e Nota Técnica Atuarial. O Plano de Seguro é submetido à SUSEP, que pode determinar às Seguradoras que nele promovam alterações para a sua adequação à legislação.

Prêmio: Valor pago pelo Segurado à Seguradora para que esta assumo o risco a que o Segurado está exposto.

Pro Rata: É o cálculo do prêmio do seguro, proporcional aos dias de vigência do contrato.

Proponente: Pessoa física ou jurídica interessada em contratar ou aderir ao plano de seguro ou plano de previdência complementar aberta, preenchendo e assinando (eletronicamente) uma proposta.

Proposta de Adesão: Documento com declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que o proponente, pessoa física, expressa a intenção de aderir à contratação coletiva, manifestando pleno conhecimento das condições contratuais.

Salvados: São objetos que se consegue resgatar de um sinistro e que ainda possuem valor econômico.

Segurado: Pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiro.

Seguradora: Empresa autorizada pela SUSEP a funcionar no Brasil e que, recebendo o prêmio, assume os riscos descritos no contrato de seguro.

Sinistro: É o acontecimento do evento previsto e coberto no contrato de seguro.

Superintendência de Seguros Privados (SUSEP): Autarquia responsável pela autorização, controle e fiscalização dos mercados de seguros, previdência aberta, capitalização.

Vigência: Intervalo contínuo de tempo durante o qual está em vigor o contrato de seguro.



Manual de Boas Práticas

GERENTES

Manual de Boas Práticas de
Vendas de Seguros em
Organizações Vendas

1. Objetivo

2. O Seguro nas organizações varejistas

3. Recomendações, boas práticas e deveres

4.1. Relação com Consumidores

- a) Qualidade e eficiência dos serviços
- b) Informação e transparência
- c) O seguro é opcional
- d) É proibido condicionar desconto no produto
- e) É proibido condicionar desconto no seguro
- f) É necessária aceitação expressa pelo consumidor
- g) Disponibilização do extrato do contrato
- h) Direito de arrependimento
- i) Renovação automática

4.2. Material de Venda

4.3. Canais de Atendimento

4.4. Sinistro e Indenização

4.5. Preço do Seguro

- a) Não sejam cobrados valores superiores aos estabelecidos
- b) É proibido condicionar desconto no produto
- c) É proibido condicionar desconto no seguro
- d) Deve-se disponibilizar as relações de preços

4.6. Comunicação no ponto de venda

4.7. Relação com Órgãos de Supervisão e Controle

4.8. Orientação quanto à fiscalização

5. Termos utilizados no Mercado de Seguros (Glossário)



1. Objetivo

Este material contempla os principais pontos das normas publicadas pelo CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados) e SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) que regulam os Programas de Distribuição de Seguros através de Organizações Varejistas.

Tem por objetivo orientar os trabalhos necessários para adequação das práticas do dia-a-dia à regulamentação, aprimorando as relações com o consumidor na oferta, aquisição e utilização de seguros.

2. O Seguro nas organizações varejistas

Os seguros desenvolvidos para comercialização no varejo se diferenciam dos tradicionais por serem produtos destinados à distribuição em massa, acessíveis ao público em geral. A utilização de Organizações Varejistas como canais de distribuição de seguros é observada na maioria dos mercados internacionais, tratando-se de uma prática consolidada, que propicia acesso mais amplo ao seguro, ampliando a proteção oferecida ao consumidor em várias partes do mundo.

3. Recomendações, boas práticas e deveres

As principais recomendações, boas práticas e deveres na distribuição de serviços de seguros e no trabalho de pós-venda constantes deste Manual facilitam seu trabalho e o da sua equipe e devem ser observadas por todos, aprimorando a qualidade de seus serviços, resultando em mais transparência e satisfação para o consumidor.

4.1. Relação com Consumidores

É obrigação das organizações varejistas pautar-se, na relação com o consumidor, pelas seguintes diretrizes:

- a) Qualidade e eficiência dos serviços: o consumidor deverá receber serviços de qualidade e com eficiência, respeitando todos os aspectos da venda e pós-venda do seguro.
- b) Informação e transparência: o consumidor deverá ser informado de forma prévia e clara sobre as condições do seguro (coberturas, preço, como acionar o seguro na ocorrência do sinistro, prazo de vigência, casos de exclusões de cobertura do seguro, entre outras).
- c) O Seguro é opcional: o consumidor deverá ser informado, de forma prévia e clara, que a contratação do seguro é opcional. Não se admite venda casada do seguro e nem a obrigatoriedade de contratação.
- d) É proibido condicionar desconto no produto: a concessão de desconto ou condições mais vantajosas na aquisição do bem ou serviço não pode estar condicionada à contratação do seguro.
- e) É proibido condicionar desconto no seguro: não poderão ser oferecidas condições mais vantajosas no seguro para aquisição de produtos ou serviços oferecidos pela organização varejista.
- f) É necessária aceitação expressa pelo consumidor: a contratação do seguro de qualquer modalidade, oferecido pela organização varejista, deve ter aceitação expressa do consumidor.
- g) Disponibilização do extrato do contrato: a organização varejista deverá disponibilizar no local de venda do seguro ou, quando se tratar de venda por meios remotos, na internet, extrato do contrato que detalhe os poderes que lhe foram conferidos pela sociedade seguradora.
- h) Direito de arrependimento: a loja deverá manter em local de visibilidade a comunicação clara de que o consumidor tem direito de arrepender-se da contratação do seguro, sem que seja necessário apresentar nenhuma justificativa e desde que o faça no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data da contratação do seguro. O consumidor poderá exercer o direito de arrependimento pessoalmente na loja.
- i) Renovação automática: é vedada a renovação automática de qualquer plano de seguro ofertado pela organização varejista.

4.2. Material de Venda

Os seguros ofertados pelas Organizações Varejistas poderão ser contratados por meio de bilhete, que são os documentos que comprovam a contratação do seguro. O bilhete deve ser entregue ao segurado no ato da contratação.



Os consumidores devem ser estimulados a ler atentamente o bilhete, pois nele se encontram informações essenciais tais como as coberturas, as exclusões, os valores de indenização, o período de vigência, entre outras.

O bilhete deve ser emitido em documento separado da nota fiscal da compra realizada junto à organização varejista.

As Organizações varejistas também deverão manter à disposição do consumidor as condições gerais completas do seguro, que definem as obrigações e direitos de cada parte contratante.

4.3. Canais de Atendimento

A seguradora e/ou a organização varejista disponibilizarão canal de relacionamento aos segurados, via Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Os segurados terão à sua disposição, ainda, a Ouvidoria das seguradoras, órgão independente e cujo funcionamento é regulado pelos órgãos de supervisão e controle.

Estão disponíveis canais exclusivos e adaptados às pessoas com deficiência.

IMPORTANTE: Toda e qualquer comunicação referente a Seguros, deverá ser previamente autorizada pela Seguradora.

4.4. Sinistro e Indenização

O processo de análise dos sinistros é de responsabilidade da seguradora.

A relação de documentos necessários e o prazo para pagamento da indenização variam conforme os seguros contratados e estão especificados no bilhete.

Opção 1 (Produto específico): Como utilizar o Seguro de Garantia Estendida?

Passo 1 - Acione a seguradora nos telefones:

3003-4233 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800 200 0933 (Demais localidades)

0800 725 0645 - Deficiente Auditivo

Passo 2 - Informe ao atendente o número do bilhete do Seguro Garantia Estendida e o CPF do comprador.

Passo 3 - A Central de Atendimento fornecerá uma senha ao cliente você e lhe orientará como proceder para o reparo ou troca do bem, desde que devidamente coberto e dentro da vigência do Seguro de Garantia Estendida.

Opção 2 (Geral): Sinistro

O cliente deverá entrar em contato com a central de atendimento de seu seguro (telefone disponível no bilhete de seguro e no painel) e receberá as orientações necessárias para reclamar o sinistro.

4.5. Preço do Seguro

As Organizações Varejistas devem observar as seguintes diretrizes:

- Não cobrar valores superiores aos estabelecidos: a Organização Varejista não deve cobrar valores maiores do que os acordados com a seguradora.
- É proibido condicionar desconto no produto: não se deve oferecer desconto ou termos mais vantajosos na aquisição compulsória do bem ou serviço sob a condição de que o seguro seja contratado (prática qualificada como venda casada).
- É proibido condicionar desconto no seguro: não se deve oferecer desconto ou termos mais vantajosos na aquisição compulsória do seguro sob a condição de aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelas organizações varejistas.
- Deve-se disponibilizar as relações de preços: as relações dos preços dos seguros ofertados devem ser disponibilizadas,



com a indicação do nome da seguradora responsável por cada seguro.

4.6. Comunicação no ponto de venda

As organizações varejistas deverão manter, em suas dependências, local de referência devidamente sinalizado para orientação ao consumidor, com estrutura compatível à complexidade e à operação.

Deverão manter, também, em local de ampla visibilidade, na área de vendas e, junto ao caixa, avisos com as seguintes informações:

- a) “A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos, com a devolução integral do valor pago”.
- b) “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro”.
- c) “A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP”, seguida do endereço de seu portal e do número de telefone de atendimento gratuito.
- d) “A organização varejista atua na condição de prestador de serviços da seguradora.”
- e) Número de telefone dos SACs e Ouvidorias e o endereço físico e eletrônico da(s) sociedade(s) seguradora(s).

IMPORTANTE: É obrigatório para a Organização Varejista obter a autorização prévia da seguradora para veiculação de qualquer documento ou material de publicidade que mencione o produto de seguro.

4.7. Relação com Órgãos de Supervisão e Controle

O representante manterá a disposição da SUSEP na sua sede, cópia autenticada do contrato de representação firmado com a seguradora.

4.8. Orientação quanto à fiscalização

No caso de eventual fiscalização da SUSEP, PROCON ou órgão competente, todas as diretrizes e práticas aqui descritas serão observadas pelos fiscais, ficando o Varejista e a Seguradora sujeitos a penalidades, no descumprimento de uma delas.

FIQUE ATENTO AS REGRAS DE OFERTA, COMERCIALIZAÇÃO, ARREPENDIMENTO e COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDA.

5. Termos utilizados no Mercado de Seguros (Glossário)

Aceitação do Risco: Ato de aprovação de proposta submetida à seguradora para a contratação de seguro

Apólice individual: Documento que formaliza o contrato de seguro, estabelecendo os direitos e as obrigações da sociedade seguradora e do segurado e discriminando as garantias contratadas.

Beneficiário: É a pessoa física ou jurídica a favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro.

Bilhete: Documento emitido pela sociedade seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo segurado. Substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica.

Carência: Período durante o qual, em caso de sinistro, a seguradora está isenta da responsabilidade de indenizar o segurado.

Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP): órgão normativo das atividades de seguros no Brasil, responsável por fixar as diretrizes e normas da política governamental para os segmentos de seguros, capitalização e previdência aberta.


Cobertura: É a designação genérica dos riscos assumidos pela seguradora.

Cobertura Básica: Corresponde aos riscos básicos contra os quais é automaticamente oferecida a cobertura do ramo de seguro.

Cobertura Adicional: Corresponde aos riscos que não estão abrangidos pela cobertura básica ou que representam riscos excluídos pelas condições gerais da apólice.

Cobertura Particular: Conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e/ou Especiais de um plano de seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou, ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura.





Cobertura Particular: Conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e/ou Especiais de um plano de seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou, ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura.

Condições Gerais: Conjunto das cláusulas, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Consumidor: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Corretor de Seguros: Profissional habilitado e autorizado a angariar e promover contratos de seguros, remunerado mediante comissões estabelecidas nas tarifas.

Contratante: Segurado, participante, assistido ou beneficiário do plano de seguro/previdência ou seu respectivo representante legal.

Franquia: É um valor inicial da importância segurada, pelo qual o segurado fica responsável, podendo ser simples ou dedutível.

Franquia Dedutível: É a modalidade de franquia que obriga o segurador a indenizar tão-somente os prejuízos que excedem ao valor da franquia, que sempre será deduzido da indenização total.

Franquia simples: É a modalidade de franquia que desobriga o segurador de indenizar, quando os prejuízos forem inferiores a mesma e o faz indenizar integralmente os prejuízos, desde que estes excedem a importância estabelecida para a franquia.

Indenização: Valor que a sociedade seguradora deve pagar ao segurado ou beneficiário em caso de sinistro coberto pelo contrato de seguro.

Limite Máximo de Indenização: representa o valor máximo a ser indenizado pela seguradora em decorrência de um ou mais sinistros ocorridos durante a vigência da cobertura de risco.

Meios Remotos: Aqueles que permitam a troca de e/ou o acesso a informações e/ou todo tipo de transferência de dados por meio de redes de comunicação envolvendo o uso de tecnologias tais como rede mundial de computadores, telefonia, televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação por satélite, entre outras.

Plano de Seguro: Documento elaborado pelas Seguradoras com a finalidade de estabelecer as normas operacionais de um determinado ramo de seguro. É subdividido em: Condições Gerais do ramo, Coberturas Básicas oferecidas (Condições Especiais), Coberturas Adicionais e Cláusulas Específicas disponíveis (Condições Particulares), e Nota Técnica Atuarial. O Plano de Seguro é submetido à SUSEP, que pode determinar às Seguradoras que nele promovam alterações para a sua adequação à legislação

Prêmio: Valor pago pelo Segurado à Seguradora para que esta assumo o risco a que o Segurado está exposto.

Pro Rata: É o cálculo do prêmio do seguro, proporcional aos dias de vigência do contrato.

Proponente: Pessoa física ou jurídica interessada em contratar ou aderir ao plano de seguro ou plano de previdência complementar aberta, preenchendo e assinando (eletronicamente) uma proposta.

Proposta de Adesão: Documento com declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que o proponente, pessoa física, expressa a intenção de aderir à contratação coletiva, manifestando pleno conhecimento das condições contratuais.

Salvados: São objetos que se consegue resgatar de um sinistro e que ainda possuem valor econômico.

Segurado: Pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiro.

Seguradora: Empresa autorizada pela SUSEP a funcionar no Brasil e que, recebendo o prêmio, assume os riscos descritos no contrato de seguro.

Sinistro: É o acontecimento do evento previsto e coberto no contrato de seguro.

Superintendência de Seguros Privados (SUSEP): Autarquia responsável pela autorização, controle e fiscalização dos mercados de seguros, previdência aberta, capitalização.

Vigência: Intervalo contínuo de tempo durante o qual está em vigor o contrato de seguro.



Relações com os Consumidores

APOIO VENDEDORES

Manual de Boas Práticas de
Vendas de Seguros em
Organizações Vendas

BOAS PRÁTICAS PARA VENDA DE SEGUROS EM ORGANIZAÇÕES VAREJISTAS

1. Relações com Consumidores

É obrigação das organizações varejistas pautar-se, na relação com o consumidor, pelas seguintes diretrizes:

1.1. Oferta e Contratação

- Apresentar ao consumidor previamente as condições do seguro (coberturas, preço, como acionar o seguro na ocorrência do sinistro, prazo de vigência, casos de exclusões de cobertura do seguro).
- A contratação do seguro é opcional, sendo necessária aceitação expressa pelo consumidor.
- É proibida a oferta de Seguros por atendentes dos caixas.
- É proibido condicionar desconto no produto mediante contratação de seguro, ou condições mais vantajosas no seguro para aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo varejo.
- O consumidor poderá realizar o pagamento do prêmio de seguros juntamente com os produtos ou serviços do varejo, mediante assinatura do “termo de autorização de cobrança em conjunto”. Caso contrário o pagamento deverá ser realizado separadamente.
- O bilhete ou a apólice individual deverão ser emitidos em documento separado da nota fiscal da compra realizada junto à organização varejista.

1.2. Direito de Arrependimento

O consumidor tem direito de arrepender-se da contratação do seguro, sem que seja necessário apresentar nenhuma justificativa e desde que o faça no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data da contratação do seguro.

No caso de arrependimento, imediatamente deverá ser confirmado o recebimento (Termo de Cancelamento/ Desistência) de sua manifestação e realizada a devolução integral dos valores pagos pelo seguro.

1.3. Comunicação no Ponto de Venda

Obrigatoriamente, o varejo deverá manter local de referência para atendimento ao Consumidor e disponibilizar as seguintes informações:

- Extrato do contrato de Representante de Seguros (Físico)
- Relação de preços dos seguros (PDF na Intranet)
- Painel em local de ampla visibilidade com as informações do Representante, Seguradora, Descrição dos produtos e serviços, telefone de atendimento da Seguradora e SUSEP.

IMPORTANTE: Toda e qualquer comunicação referente a Seguros, deverá ser previamente autorizada pela Seguradora.

1.4. Sinistro

O cliente deverá entrar em contato com a central de atendimento de seu seguro (telefone disponível no bilhete de seguro e no painel) e receberá as orientações necessárias para reclamar o sinistro.

1.5. Orientação quanto à fiscalização

No caso de eventual fiscalização da SUSEP, PROCON ou órgão competente, todas as diretrizes e práticas aqui descritas serão observadas pelos fiscais, ficando o Varejista e a Seguradora sujeitos a penalidades, no descumprimento de uma delas.

FIQUE ATENTO AS REGRAS DE OFERTA, COMERCIALIZAÇÃO, ARREPENDIMENTO e COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDA.

SEMPRE VERIFIQUE	
Informações disponíveis nas lojas	Visível na loja
Relação de preços	Painel Informações Importantes
Extrato do Contrato	
Condições Gerais	
Manual de Boas Práticas	

TABELA DE PREÇO

TABELA DE PREÇO

Produto	Cobertura	Taxa Final do Seguro
Cencosud Protege	Acidentes de Causa Externa	19,75% sobre o valor do Aparelho
Cencosud Protege	Roubo ou Furto Mediante Arrombamento	23% sobre o valor do Aparelho
Cencosud Protege	Acidentes de Causa Externa e Roubo ou Furto Mediante Arrombamento	30% sobre o valor do Aparelho