

**FenSeg**

# Guia de Boas Práticas



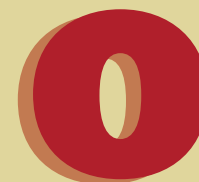
SEGURO DE TRANSPORTES

# Sumário

- 1.** Objetivo
- 2.** Seguro de Transportes
- 3.** Interesse Segurável
- 4.** Modalidades
- 5.** Proposta
- 6.** Apólice
- 7.** Fatores que Influenciam na Subscrição do Seguro
- 8.** Gerenciamento de Riscos
- 9.** Relacionamento com os Segurados
- 10.** Relacionamento com os Corretores
- 11.** Cosseguro Aceito e/ou Cedido
  - 11.1.** Às Seguradoras
  - 11.2.** Às Cosseguradoras
- 12.** Relacionamento entre Seguradoras

13. Questionário para os Seguros de Transportes
14. Sinistros
15. Relacionamento com os Fornecedores
16. Relacionamento com os Resseguradores
17. Relacionamento com Órgãos de Fiscalização e Controle
18. Âmbito Geográfico
19. Certificação Digital
20. Registro de Apólice nos sites das Seguradoras
21. Relação com a Imprensa
22. Termo de Adesão e Compromisso
23. Considerações Finais

# INTRODUÇÃO



O transporte de mercadorias exerce importante função no cenário econômico brasileiro e mundial de modo que a proteção desta operação é fundamental.

O mercado segurador exerce primordial função, concedendo a todos os envolvidos a necessária garantia contra perdas e danos.

Para tanto, os princípios da ética, boa-fé, livre concorrência, bons costumes, bom relacionamento entre fornecedores e consumidores, respeito ao meio ambiente e relações equilibradas entre os prestadores de serviço e outros atores, fundamentam este Guia de Boas Práticas de Seguro de Transportes das Seguradoras associadas à Federação Nacional de Seguros Gerais.

# 1.

## Objetivo

Estabelecer recomendações que aprimorem o relacionamento entre as seguradoras, destas com os segurados, corretores, fornecedores, resseguradores, prestadores de serviço, setores público e privado, órgãos de supervisão e controle, agências reguladoras, órgãos de proteção e preservação do meio ambiente, dentre outros, contribuindo de forma assertiva na uniformização do instituto do seguro de transportes através de recomendações pautadas na legislação em vigor e nas boas práticas, almejando o equilíbrio nas relações.

# 2.

## Seguro de Transportes

O Seguro de Transportes garante ao segurado ou beneficiário uma indenização pelos prejuízos causados aos bens segurados durante o transporte em viagens terrestres, ferroviárias, aquaviárias ou aéreas, em percursos nacionais e/ou internacionais.

A cobertura pode ser estendida ao período de permanência das mercadorias em armazéns.

As partes envolvidas no seguro de transportes são:

**Segurado:** É a pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiro. É o contratante da apólice de seguros, responsável pelo pagamento do prêmio;

**Beneficiário:** É o proprietário da carga transportada, podendo ou não ser o próprio segurado;

**Corretor:** Profissional habilitado e autorizado a angariar e comercializar contratos de seguros, remunerado mediante comissões estabelecidas nas tarifas;

**Estipulante:** Pessoa física ou jurídica que propõe a contratação de plano coletivo, ficando investida de poderes de representação do segurado, nos termos da legislação e regulamentação em vigor, sendo identificada como estipulante-insituidor quando participar, total ou parcialmente, do custeio e como estipulante-averbador quando não participar do custeio.

**Seguradora:** Empresa autorizada pela SUSEP a funcionar no Brasil e que, recebendo o prêmio, assume os riscos descritos no contrato de seguro. Garante o pagamento de indenização, nos limites e condições estabelecidos na apólice. O risco pode ser assumido simultaneamente por duas ou mais seguradoras, sendo que essa operação é denominada "cosseguro".

**Ressegurador:** Pessoa jurídica responsável pela operação de transferência de riscos de uma cedente [Seguradora], com vistas a sua própria proteção, para um ou mais resseguradores, através de contratos automáticos ou facultativos.

**Tomador:** Devedor das obrigações por ele assumidas no contrato principal.

**Embarcador:** Pessoa física ou jurídica que possua o interesse segurável sobre o objeto segurado caracterizado a partir da responsabilidade das partes envolvidas, conforme a negociação efetuada entre elas e representada por documento hábil.

# 3.

## Interesse Segurável

A parte que pretende firmar um contrato de seguro deve demonstrar seu interesse segurável, pelo qual se estabelece uma relação lícita entre o dono da carga (mercadoria) e a parte que tenha interesse ou responsabilidade sobre ela, como por exemplo: transportador, credor hipotecário, dentre outros.

Assim, define-se o interesse segurável a partir da responsabilidade das partes envolvidas em relação à mercadoria sujeita ao risco, em conformidade com o negócio firmado entre elas, devidamente instrumentado em documento hábil.

Visando atender aos diversos interesses seguráveis, a seguir serão demonstradas as modalidades de seguros disponíveis no mercado.

## 4. Modalidades

### 4.1. Transporte Nacional - Ramo 21

Garante as perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias de propriedade dos Embarcadores em viagem em Território Nacional.

### 4.2. Transporte Internacional - Ramo 22

Garante as perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias de propriedade dos Embarcadores em viagens internacionais.

### 4.3. RCTR-VI-C - Ramo 32

Destinado ao Transportador Rodoviário em Viagem Internacional, garantindo o reembolso, até o limite do valor segurado, pelas perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias pertencentes a Terceiros, fora do Território Nacional.

### 4.4. RCTF-C - Ramo 38

Destinado ao Transportador Ferroviário, garantindo o reembolso, até o limite do valor segurado, pelas perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias pertencentes a Terceiros, em viagem dentro do Território Nacional.

### 4.5. RCTA-C - Ramo 52

Destinado ao Transportador Aéreo, garantindo o reembolso, até o limite do valor segurado, pelas perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias per-

tencentes a Terceiros, em viagem dentro do Território Nacional.

### 4.6. RCTR-C - Ramo 54

Destinado ao Transportador Rodoviário, garantindo, até o limite do valor segurado, o reembolso pelas perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias pertencentes a Terceiros, em viagem dentro do Território Nacional.

### 4.7. RCF-DC - Ramo 55

Destinado ao Transportador Rodoviário, garantindo, até o limite do valor segurado, o reembolso pelas perdas e/ou danos materiais causados por Roubo e/ou furto, conforme definidos nas Condições Contratuais, aos bens e/ou mercadorias pertencentes a Terceiros, em viagem dentro do Território Nacional.

### 4.8. RCA-C - Ramo 56

Destinado ao Transportador Aquaviário, garantindo, até o limite do valor segurado, o reembolso pelas perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias pertencentes a Terceiros, em viagem dentro do Território Nacional.

### 4.9. RCOTM-C - Ramo 58

Destinado ao Transportador Multimodal de Cargas, garantindo, até o limite do valor segurado, o reembolso pelas perdas e/ou danos causados aos bens e/ou mercadorias pertencentes a Terceiros, em viagem dentro do Território Nacional.

## 5. Proposta

É o instrumento que formaliza o interesse do proponente em contratar o seguro, o qual contém todos os dados que devem constar da apólice, além de informações completas e verdadeiras sobre os riscos a serem cobertos. Este documento deve ser preenchido e assinado pelo proponente, seu representante legal ou por corretor de seguros habilitado.

A Seguradora dispõe do prazo de 15 dias, contados a partir da data em que houve o recebimento da proposta, para recusar ou aceitar o risco que lhe foi proposto, quer se trate de seguro novo ou de renovação, bem como para alterações que impliquem modificações do risco.

O prazo de 15 dias será reduzido para 7 dias quando se tratar da aceitação de apólices avulsas. No caso de solicitação de documentos complementares para análise e aceitação do risco, ou de alteração proposta, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação.

No caso de Segurado pessoa física, a solicitação de documentos complementares, para análise e aceitação do risco, ou de alteração proposta, poderá ser feita apenas uma vez durante o prazo previsto para aceitação.

No caso de Segurado pessoa jurídica, a solicitação de documentos complementares poderá ocorrer mais de uma vez, durante o prazo previsto (15 dias), desde que a Sociedade Seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos, para avaliação da proposta ou taxação do risco.

A ausência de manifestação, por escrito, da Seguradora, nos prazos acima determinados, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto. No caso de não aceitação da proposta, a Seguradora procederá à comunicação formal, justificando a recusa. Nos casos em que a aceitação da proposta dependa de contratação ou alteração da cobertura de resseguro facultativo, os prazos previstos serão suspensos, até que o ressegurador se manifeste formalmente.

Neste caso, a Sociedade Seguradora, no prazo de 15 dias, deverá informar, por escrito, ao proponente, seu representante ou corretor de seguros, sobre a inexistência dessa cobertura.

> Não havendo pagamento de prêmio quando do protocolo da proposta, o início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data da aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordada entre as partes.

> Os contratos de seguro que tiverem origem a partir de propostas protocolizadas com pagamento de prêmio, total ou parcial, terão seu início de vigência a partir da data de recepção da proposta pela Seguradora. Em caso de recusa da proposta, a cobertura de seguro prevalecerá por mais 2 (dois) dias úteis, con-

tados a partir da data em que o proponente, seu representante ou o corretor de seguros habilitado tiver conhecimento formal da recusa. O valor do adiantamento deve ser restituído ao proponente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, integralmente ou deduzido da parcela "pro rata temporis" correspondente ao período em que tiver prevalecido a cobertura. Fica vedado o recebimento antecipado de prêmio quando houver resseguro facultativo.

## 6. Apólice

Tipos de Apólices e de Pagamento de Prêmio:

**Apólice Avulsa:** é aquela emitida para cobrir um único embarque. Forma de pagamento do prêmio: à vista, antes do início do risco.

**Apólice de Averbação:** destina-se a cobrir diversos embarques, sendo estes comunicados à Seguradora por meio de formulário ou por via eletrônica (averbação). Forma de pagamento do prêmio: faturamento mensal com prazo de até 30 dias para pagamento, a contar da data da emissão da fatura.

**Apólice a Prêmio Fixo:** destina-se a cobrir diversos embarques, durante a vigência da apólice, não havendo necessidade de envio dos dados da viagem. Forma de pagamento do prêmio: em até 12 parcelas.

**Apólice a Prêmio Ajustável:** destina-se a cobrir diversos embarques durante a vigência da apólice, com envio dos dados dos embarques durante a vigência da apólice, para fins do ajustamento do prêmio ao final de vigência. Forma de pagamento do prêmio: ao prêmio inicial fixado poderá ser cobrado um prêmio depósito, o qual poderá ser pago em até 12 parcelas.

**Coberturas estabelecidas pelo órgão Regulador, que podem ser:**

> Básicas - São as coberturas principais de um ramo.

> Adicionais - Aquelas em que a seguradora admite, mediante inclusão na apólice e pagamento de prêmio adicional, riscos não previstos nas Condições Gerais e Especiais da apólice.

> Específicas - Modificam a cobertura básica através de Cláusula suplementar adicionada ao contrato, mas sem gerar prêmio adicional.

## 7.

# Fatores que Influenciam na Subscrição do Seguro

Subscrição é o processo de tomada de decisões seletivas utilizado por uma companhia de seguros para aceitar e precificar um risco, composta basicamente por:

> Analisar as informações prestadas pelo proponente sobre o risco;

> Decidir aceitar ou não o risco;

> Determinar termos e condições do contrato de seguro;

> Precificar com base nos termos e condições;

> Negociar;

### 7.1.

#### Fatores que influenciam diretamente na análise dos riscos

> Experiência;

> Exposição do risco em cada operação;

> Perdas esperadas;

> Sinistralidade;

> Custo de Resseguro;

> Custo de Regulação de Sinistros.

### 7.2.

#### Ajustes durante a vigência da apólice

Ajustes poderão ser aplicáveis durante a vigência da apólice, mediante endossos, desde que evidenciem uma tendência de alteração nos parâmetros iniciais utilizados na análise do risco proposto, tais como:

> Alteração dos riscos (mercadorias/bens, modais, rotas, transportadores etc).

> Alteração das Coberturas.

> Alteração na legislação.

## 8.

# Gerenciamento de Riscos

Gerenciamento de risco é um conjunto de procedimentos, ações e medidas que visam reduzir a exposição da carga/mercadoria transportada em viagem ou operação logística, reduzindo o risco de possíveis avarias ou perdas.

Os referidos procedimentos, ações e medidas variam de acordo com as características de cada carga, operação logística e modal de transportes.

Os principais instrumentos técnicos utilizados nas práticas de gestão de risco contra roubo e acidentes são:

> Avaliação cadastral dos profissionais envolvidos diretamente no processo logístico (exceto avaliação creditícia);

> Avaliação do veículo transportador, bem como dos documentos e cadastros legalmente previstos;

> Rastreamento e monitoramento dos veículos transportadores;

> Utilização de equipamentos redundantes ao rastreamento, tais como: rastreadores móveis/iscas, etc;

> Escolta armada;

> Controle de velocidade (tacógrafo e/ou telemetria);

> Treinamentos técnico-específicos, dentre outros.

Recomenda-se ainda que cada Seguradora que opere na carteira de transportes possua em seu quadro técnico ao menos um profissional especializado em práticas de gerenciamento de risco, sendo importante observar ainda que:

> Todas as normas, regras e procedimentos de gestão de risco, ou ratificação do Plano de Gerenciamento de Risco praticado pelo cli-

ente estejam descritos na apólice e/ou respectivas condições gerais, salientando quais serão as penalidades pelo seu descumprimento;

> Todas as gerenciadoras sejam reconhecidas e periodicamente auditadas;

> Ter um manual de Prevenção de Acidentes sempre atualizado que possa ser disponibilizado aos clientes;

> Auditar os relatórios de monitoramento para fins de identificação de falhas do processo de monitoramento em caso de sinistro;

> Fazer check-list de documentos de gerenciamento de risco em caso de sinistro;

> Estabelecer acordo de nível de serviço (SLA) com as Gerenciadoras para garantir melhores níveis de serviço;

> Auditar periodicamente as gerenciadoras no que diz respeito ao acordado no contrato de prestação de serviço;

> Estabelecer condições de estruturas técnicas mínimas para fins de reconhecimento de gerenciadoras;

> Possuir modelo de cronograma de implantação e acompanhamento das ações de Gestão de Risco para operações que representam maior risco.

> Que todos os prestadores de serviços de rastreamento/monitoramento/tecnologias/cadastro/escoltas sejam legalmente constituídos e regulamentados junto aos seus órgãos reguladores.

## 9. Relacionamento com os Segurados

No relacionamento com os Segurados, a Seguradora deverá prezar pela qualidade na prestação de serviços, bem como pelos princípios da transparência, eficiência, e pela constante busca de aprimoramento.

É recomendável que a seguradora:

a) apresente ao segurado informações claras, objetivas e precisas sobre as modalidades do seguro de transporte, suas coberturas, limites máximos de garantia, extensão, abrangência do seguro, taxas, e, de forma destacada, todas as exclusões e restrições de cobertura, perdas de direito, franquias e participações obrigatórias do Segurado (POS).

b) informe ao Segurado e/ou Corretor as situações de inadimplência do Segurado de acordo com a política de cobrança de cada Seguradora.

c) mantenha o serviço de assistência 24 horas, em caso de sinistros, com qualidade e eficiência, de forma a minimizar os prejuízos e atender o evento num menor espaço de tempo possível.

d) comunique por escrito ao Segurado, na hipótese de recusa do pagamento da indenização, as razões que levaram a Seguradora a indeferir o pedido de cobertura, identificando os principais motivos técnicos observados nas Condições Contratuais especificadas na apólice.

e) garantir a regulação dos sinistros dentro dos prazos estabelecidos no contrato de seguro, disponibilizando, sempre que possível, informações atualizadas do andamento do processo nos meios de comunicação adequados.

## 10. Relacionamento com os Corretores

Visando estreitar o relacionamento com seus corretores e contribuir para tornar cada vez mais profissional e transparente a intermediação na comercialização de seus produtos, é dever legal das seguradoras:

> Fornecer informações claras, precisas e completas sobre os produtos disponibilizados aos corretores de seguros.

É recomendável às seguradoras:

a) Buscar o desenvolvimento de tecnologia que reduza, em benefício dos segura-

dos, os custos operacionais dos seguros.

b) Responder clara e objetivamente aos questionamentos dos corretores no menor tempo possível, indicando qual a melhor conduta a ser adotada no caso concreto.

c) Reforçar com os corretores a importância do fornecimento de informações corretas, claras e precisas para os tomadores, segurados e beneficiários do seguro, antes e durante o período de utilização do seguro.

d) Orientar os corretores a esclarecer os Segurados sobre os benefícios do produto, as obrigações decorrentes da contratação e os limites de cobertura existentes em cada contrato.

e) Possuir políticas claras sobre fraudes ou má prática da corretagem de seguro.

f) Promover treinamentos específicos e aprofundados sobre as diversas modalidades do Seguro de Transportes.

## Cosseguro Aceito e/ou Cedido

As Seguradoras poderão colocar seus riscos em cosseguro. Nesse sentido, recomenda-se às seguradoras que cederem ou aceitem riscos em cosseguro, que firmem entre si, para cada risco e/ou operação e/ou apólice e/ou ramo, ou de maneira geral, acordo operacional que defina de forma clara, no mínimo, os seguintes pontos:

- > Vigência e objeto do acordo;
- > Percentuais de participação de cada seguradora;
- > Moeda do seguro;
- > Condições de eventual acordo técnico/operacional específico com o cliente ou corretor;

- > Remuneração do Corretor;
  - > Despesas, taxas ou comissão de cosseguro;
  - > Prazos de emissão e de remessa do documento emitido pela cedente;
  - > Comunicação e liquidação de sinistros;
  - > Salvados e ressarcimentos;
  - > Saída do cosseguro ou cancelamento do acordo operacional.
- É recomendável ainda:

### Às Seguradoras:

- > Identificar corretamente as Cosseguradoras na especificação da apólice e de seu percentual de participação, em atendimento aos normativos legais aplicados à matéria.
- > Enviar, com a maior brevidade possível, respeitados os prazos estipulados pela SUSEP para emissão de apólices e endossos, a especificação de cosseguro e a documentação necessária para que a cossegurada possa realizar a emissão do cosseguro, com registro da operação em seu sistema, em tempo hábil;
- > Informar à Cossegurada tão logo tome ciência dos sinistros avisados relativos ao cosseguro cedido, de forma a não prejudicar as suas reservas técnicas;

- > Manter a Cossegurada sempre atualizada sobre as alterações das condições de cobertura da apólice, bem como sobre o estágio dos sinistros avisados;

- > Repassar a parte do prêmio que cabe à cada Cossegurada no menor espaço de tempo possível.
- > Informar ao segurado sobre a operação de cosseguro.

### Às Cosseguradoras:

- > Conferir e emitir, o mais breve possível, em seus sistemas, o cosseguro aceito;
- > Registrar o aviso de sinistro tão logo o receba, para não prejudicar suas reservas técnicas;
- > Apurar o recebimento do prêmio referente ao seu percentual de participação;
- > Pagar à Seguradora líder o valor correspondente à sua participação em cosseguro, em eventual sinistro ocorrido, respeitando o contrato firmado entre as partes.

## Relacionamento entre Seguradoras

As seguradoras que operam com as diversas modalidades do Seguro de Transporte deverão estabelecer entre si uma relação de boa-fé e cooperação mútua, garantindo a manutenção

dos princípios da ética, da livre concorrência, bem como a promoção de justa aceitação e precificação do risco, em favor do resultado do seguro.

## Questionário para os Seguros de Transportes

O questionário para análise do seguro de transporte (QAR) é o documento pelo qual o segurado, os seus representantes legais, o corretor ou seus prepostos deverão prestar informações específicas e detalhadas relacionadas à sua atividade, as quais serão objeto de análise pela seguradora, visando a aceitação do risco, bem como o cálculo e a forma de pagamento do prêmio. O questionário não possui um padrão definido em lei ou normativos, entretanto, o QAR deve possuir questões/informações claras, objetivas, diretas e de fácil compreensão no momento de seu preenchimento, para melhor análise

nas diversas modalidades do Seguro de Transportes, bem como para facilitar o entendimento e o seu preenchimento pelo segurado, seus representantes legais, pelo corretor ou seus prepostos.

Nesse sentido, a FenSeg elaborou e divulgou um glossário de termos técnicos e sugestões de perguntas que podem constar em parte ou no todo, do questionário, e que poderá ser acessado pelo link: <http://www.cnseg.org.br/fenseg/servicosapoio/glossario/glossario/filter/a.html>

Recomenda-se que o questionário seja datado e assinado pelo Segurado, seu representante legal ou corretor, antes da concretização do seguro e na ocasião da renovação.

**Observação:** Em substituição ao QAR, cada Seguradora poderá adotar políticas próprias de recebimento de informações relativas às operações do cliente, observando-se os critérios mínimos para a subscrição do risco, conforme item 7 desse manual.

## Sinistros

As informações sobre sinistros, constantes nos questionários ou outros meios adotados para informação, devem refletir a verdadeira experiência do Segurado, a fim de possibilitar à Seguradora a aceitação e precificação adequada do risco proposto.

É dever das seguradoras:

> Proceder à correta análise, regulação e liquidação de sinistro, em conformidade com o disposto na legislação e normativos, visando à correta proteção do mutualismo e da saúde financeira das seguradoras e cosseguradoras.

> Nos casos em que houver suspeita de fraude e/ou identificação de atos e práticas ilegais, proceder à devida comunicação às autoridades competentes para as devidas apurações.

## Relacionamento com os fornecedores

As Seguradoras devem identificar empresas especializadas e com capacidade técnica visando o desenvolvimento de ferramentas que contribuam para a redução da exposição de riscos transferidos para o Mer-

cado Segurador, a fim de aumentar a sua eficiência operacional.

Nesse sentido, é recomendado às seguradoras atentarem para os seguintes aspectos:

> As empresas responsáveis pelo Gerenciamento de Riscos devem obedecer a legislação específica relativa à estrutura societária e sua aprovação pelos órgãos competentes, bem como possuir solidez financeira para a execução dos serviços em médio e longo prazo;

> As Seguradoras devem manter auditorias constantes para avaliação de capacidade de tratamento de riscos dos fornecedores, em conformidade com as políticas de aceitação de risco de cada seguradora.

> Considerando que as ferramentas tecnológicas devem atender aos operadores do Seguro de Transportes com o objetivo de redução do custo operacional em benefício dos segurados, recomenda-se às Seguradoras avaliarem os provedores, que deverão comprovar capacidade técnica e poder de pronta resposta para atender defeitos de sistema e atualização de softwares em tempo hábil. As Seguradoras devem optar em contratar empresas com experiência nesta prestação de serviços.

Assim, é recomendável que o contrato de resseguro contenha cláusulas contratuais que definam menor ou maior interferência do Ressegurador em cada processo de regulação.

As Seguradoras devem zelar pela preservação de sua carteira, por meio da contratação de resseguro dentro as modalidades hoje ofertadas. O contrato de resseguro deve estabelecer, de forma clara e objetiva, as regras entre a Companhia de Seguros e o Ressegurador.

A Seguradora deverá fornecer informações, estatísticas, perfil dos riscos, entre outros dados essenciais à análise dos riscos a serem garantidos pelos Resseguradores.

A comunicação entre Seguradoras e Resseguradoras deve prezar pela clareza, transparência, parceria e agilidade.

## 16. Relacionamento com os Resseguradores

Ressegurador é a pessoa jurídica autorizada a aceitar em resseguro parte das responsabilidades repassadas pela Seguradora em contratos de resseguro facultativos ou automáticos. O ressegurador raramente regula diretamente o sinistro,

não obstante exista a possibilidade de tal procedimento.

A obrigação contratual relativa à condução do processo de regulação do sinistro – judicial ou administrativo – é, em regra, da Seguradora.

## 17. Relacionamento com Órgãos de Fiscalização e Controle

O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) é o órgão responsável por fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados. A Superintendência de Seguros Privados

(SUSEP) é o órgão responsável pelo controle, regulamentação e fiscalização dos mercados de seguros.

Assim, as Seguradoras devem, sempre que possível:

> Trabalhar em conjunto com a FenSeg, e esta, quando necessário, com a CNseg, no intuito de promover o desenvolvimento das modalidades que compõem o Seguro de Transportes e que necessitem de interação com a SUSEP e o CNSP.

> Facilitar ao órgão supervisor o acesso a informações

e dados estatísticos necessários ao desenvolvimento do mercado de Seguro de Transportes.

Nas fiscalizações, criar ambiente favorável à diligência, ser ágil nas respostas e prover o órgão com todas as informações necessárias à fiscalização.

## 18. Âmbito Geográfico

É possível contratar o seguro em território nacional, extensível a território internacional, de acordo com o

especificado nas Condições Gerais do seguro contratado.

## 19. Certificação Digital

É recomendável que todas as Seguradoras possuam certificação digital em suas apólices. A certificação digital deve garantir segurança, autenticidade, confidencialidade e integridade das informações.

Ainda que apresente caráter facultativo, uma vez feita a opção pela implementação da certificação

digital nas apólices, as Seguradoras deverão atentar para o fato de que os documentos digitalmente assinados deverão ser obrigatoriamente armazenados em qualquer meio de gravação eletrônica ou magnética que possibilite a confirmação do processo de validação de tais documentos.

## 20. Registro de Apólice nos sites das seguradoras

As apólices de Seguro de Transportes devem ser previamente aprovadas pela Susep, conferindo maior segurança às partes envolvidas e a fim de obtenção do número de processo Susep.

É recomendável que as apólices sejam encaminhadas ao segurado acompanhadas das respectivas Condições Gerais, que devem ser redigidas de forma clara e objetiva a respeito das coberturas, dos riscos excluídos, das hipóteses de perda de direitos, dentre outros.

Recomenda-se ainda que as Condições Gerais sejam disponibilizadas no site das seguradoras, para conhecimento prévio pelas partes envolvidas.

---

## 21.

---

### Relação com a imprensa

---

O relacionamento com a imprensa deve ser construído de forma a priorizar os esclarecimentos gerais sobre o Seguro de Transportes,

facilitar a compreensão dos diversos órgãos sobre coberturas, prazos de vigência, exclusões de riscos, regulação de sinistros e meca-

nismos de acesso do consumidor à Seguradora para gestão de conflitos.

---

## 22.

---

### Considerações Finais

---

O presente guia está pautado em princípios morais e éticos que atendem aos anseios da Sociedade, Clientes, Tomadores de Serviços, Corretores, Resseguradores, Gerenciadores de Risco e demais empresas ligadas, direta ou indiretamente ao mercado de seguro de transportes.

As Seguradoras vêm adotando medidas de divulgação do produto para maior esclarecimento sobre todas as suas modalidades e características através de palestras e workshops voltados para Corretores, Tomadores e Segurados.

O reconhecimento da importância do Seguro de Transportes para toda a Sociedade pode ser verificado não somente pelo interesse do mercado, mas também pelo anseio público representado pelos inúmeros projetos de lei relacionados à matéria.

Nesse contexto, a observação dos princípios de boas práticas, transparência, compromisso ético e ampla participação das partes interessadas propiciarão excelente resultado para a sociedade.

## DIRETORIA FENSEG

### **Presidente**

Antonio Eduardo Marquez de Figueiredo Trindade  
*Chubb do Brasil Cia. de Seguros*

### **Vice Presidentes**

Bruno Garfinkel  
*Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais*

Eduardo Stefanello Dal Ri  
*Sul América Companhia Nacional de Seguros*

Luiz Gutierrez Mateo  
*Mapfre Seguros Gerais S/A*

Ney Ferraz Dias  
*Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros*

### **Diretores**

Andrea Crisanaz  
*Generali Brasil Seguros S/A*

Carlos Adrian Magnarelli  
*Liberty Seguros S/A*

Carlos dos Santos  
*Alfa Seguradora S/A*

Eduard Folch Rue  
*Allianz Seguros S/A*

Fabio Oliveira  
*AIG Seguros Brasil S/A*

Francisco Caiuby Vidigal Filho  
*Sompo Seguros S/A*

Gustavo Henrich  
*Junto Seguradora S/A*

Hélio Hiroshi Kinoshita  
*Mitsui Sumitomo Seguros S/A*

Luiz Antonio da Fonseca  
*Chubb do Brasil Cia. de Seguros*

Luiz Fernando Butori Reis Santos  
*Itau Seguros S/A*

Marcelo Goldman  
*Tokio Marine Seguradora S/A*

Murilo Setti Riedel  
*HDI Seguros S/A*

Peter Rebrin  
*Zurich Minas Brasil Seguros S/A*

**Elaboração:** Comissão de Transportes e Diretoria da Fenseg.  
Junho/2019

**Aprovação:** Diretoria da FenSeg



PROGRAMA  
**EDUCAÇÃO EM SEGUROS**



Rua Senador Dantas, 74  
8º andar – Centro  
Rio de Janeiro – RJ  
cep. 20031-205  
Tel. 021.2510.7770  
[www.fenseg.org.br](http://www.fenseg.org.br)