

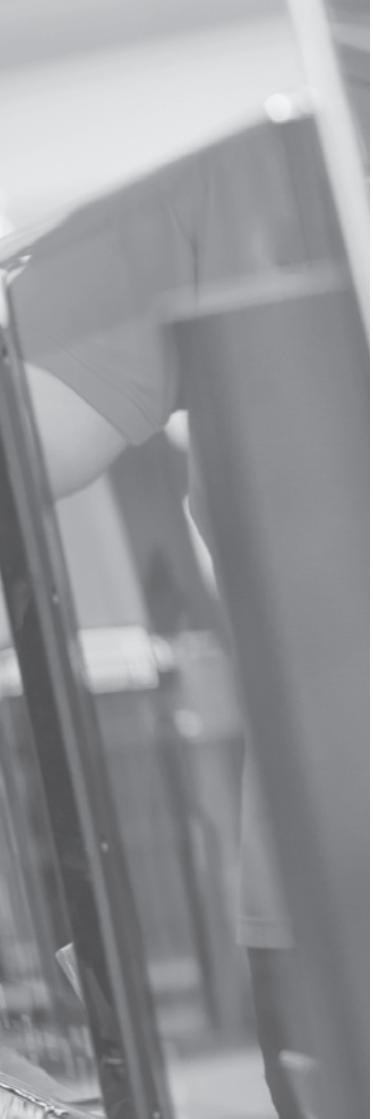
Manual de BOAS PRÁTICAS

para Vendedores de Seguros em organizações varejistas



Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida,
Saúde Suplementar e Capitalização





Olá Sr(a). Vendedor(a),

Este manual é dirigido a você,
que atua na distribuição de seguros
em organizações varejistas.

O objetivo deste Manual é disseminar, entre os Vendedores de Seguros que atuam em organizações varejistas, o compromisso das Seguradoras em atender de forma transparente e qualificada os Consumidores, com respeito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado e aos direitos humanos.

Você, Vendedor, é uma peça fundamental para o estabelecimento de uma relação ética, eficiente e de satisfação. Ao adotar as práticas constantes neste Manual, você transmitirá ao Consumidor as informações necessárias para a compra consciente do seguro.

Para que você possa desempenhar de maneira
responsável e correta o seu papel de oferecer
o melhor seguro para o Consumidor,
é fundamental que você saiba o que é um **seguro**,
conheça um pouco da história desse contrato
e compreenda também o conceito de **mutualismo**.



O que é um seguro?

Seguro é um contrato de boa-fé, em que a Seguradora se compromete a indenizar o Segurado ou a pessoa que ele indicar como beneficiário os prejuízos decorrentes de riscos cobertos, futuros e incertos, sempre que o Segurado tenha pago previamente à Seguradora um valor que é chamado de prêmio.

Como surgiu o seguro?

O seguro foi criado para que a humanidade pudesse dar conta das consequências dos riscos a que estava exposta de forma permanente, sejam aqueles decorrentes da natureza — chuvas, vendavais etc — como aqueles criados pelo próprio homem — acidentes, roubos, incêndios, entre outros. Como dificilmente uma pessoa consegue pagar sozinha as consequências de um risco — natural ou humano, os seguros foram criados a partir da lógica de que todos podem contribuir com pequenas parcelas para formar um fundo, cujo dinheiro será utilizado para pagar as consequências dos riscos para algumas pessoas. Essa ideia de “um por todos e todos por um” no seguro é chamada de mutualismo.

Para que serve o seguro?

O seguro é uma importante forma de proteção do patrimônio de uma pessoa. Quando o Consumidor compra um seguro, ele quer ter a segurança de que não arcará sozinho com os prejuízos decorrentes de um evento futuro e incerto, conforme previsto em contrato.

O que é o mutualismo?

O mutualismo é um mecanismo essencial para que os seguros funcionem bem e possam proteger de forma eficiente aqueles que o contratam. Pode ser definido como um **mecanismo coletivo de contribuições**, no qual cada Segurado paga uma pequena parte previamente calculada pela Seguradora, e que será suficiente para pagar as indenizações de todos os Segurados que, durante o período de vigência do contrato, sofrerem prejuízos decorrentes da ocorrência dos riscos cobertos.

Os riscos cobertos pelo seguro devem ser sempre futuros, incertos e estarem especificados no contrato.





Antes de começar
a vender seguros,
é importante que você
conheça as vantagens
que eles trazem para
os Consumidores.

Qual a vantagem do seguro?

Os seguros são, principalmente no mundo atual, 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. Ao contratar um seguro, o Consumidor tem a confiança de que poderá contar com:

- tranquilidade nos casos dos imprevistos amparados pelo contrato, sabendo que receberá suporte de empresas comprometidas em facilitar o processo de indenização;
- proteção e eficiência na prestação de serviços, porque terá à sua disposição rede de qualidade;
- economia em caso de imprevistos, sabendo que poderá contar com o suporte financeiro para amenizar os danos não previstos no seu orçamento; e
- agilidade no atendimento e resolução do sinistro, com equipe capacitada.



Depois de saber um pouco mais sobre o seguro, talvez você esteja se perguntando: **o que tudo isso tem a ver com os produtos que estou acostumado a vender?** O seguro **agrega valor** ao bem comprado.

Qual a relação entre o varejo e a venda de seguros?

O varejo é um importante canal para os Consumidores terem acesso aos seguros, por estar presente em todo o território nacional e alcançar os mais variados públicos.

Atentas a essas características, as Seguradoras simplificaram produtos e reduziram seus custos, possibilitando o acesso de novos Consumidores aos seguros por meio das organizações varejistas.

Os seguros que são comercializados no varejo foram elaborados especialmente para alcançar o grande público.



Agora que você já sabe a importância da distribuição de seguros por meio das organizações varejistas, vamos à prática.

Ao oferecer o seguro para o Consumidor, você deve ter em mente que a oferta do seguro é distinta da oferta dos outros produtos adquiridos pelo Consumidor.

No caso de um produto, o Consumidor está vendendo o que está comprando, enquanto o seguro é uma promessa de utilização no futuro, se necessário.





**Vamos saber
um pouco mais sobre
os procedimentos
para venda do
seguro:**





É imprescindível a aceitação expressa pelo Consumidor.

A contratação do seguro de qualquer modalidade, oferecida pelo varejista, deve conter aceitação expressa do Consumidor, para que ele fique consciente do que está comprando, fique plenamente satisfeito e possa fazer uso consciente do seu seguro.

A compra do seguro é sempre opcional.

O Consumidor deve ser informado, de forma prévia e clara, **que a contratação do seguro é opcional** e não está condicionada à aquisição de quaisquer produtos oferecidos pelo varejista. Não se admite venda casada do seguro e nem mesmo a obrigatoriedade de sua contratação, sob pena de multa pela Superintendência de Seguros Privados – Susep e pelos Procons e sujeição à atuação do Ministério Público.

Para garantir o compromisso de manter a venda com qualidade, as Seguradoras e as organizações varejistas que atuam como representantes de seguros realizam acompanhamentos e medições periódicas nos pontos de comercialização dos seguros, valendo-se, por exemplo, do método “Consumidor Misterioso”, simulando a aquisição do seguro sem se identificar.

Os resultados destas ações permitem às Seguradoras e às organizações varejistas que atuam como representantes de seguros tomarem medidas para efetuar os devidos ajustes na oferta do seguro, evitando, dessa forma, a insatisfação do Consumidor e também possíveis multas previstas nas regulamentações do setor.









São proibidos a concessão de descontos, o oferecimento de condições mais vantajosas e a venda casada.

A contratação do seguro não pode, em hipótese alguma, ser condicionante para a concessão de desconto ou de condições mais vantajosas na aquisição do bem ou serviço comercializado pelas organizações varejistas. Essa prática é qualificada como venda casada, e é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Também não pode ser imposta, em hipótese alguma, a aquisição de produtos ou serviços comercializados pela organização varejista como condicionante para a oferta de condições mais vantajosas na contratação do seguro. Isso também é considerado venda casada, e pode acarretar punições para a organização varejista.

É expressamente vedada a renovação automática do seguro.

É proibida a renovação automática de qualquer contrato de seguro oferecido pela organização varejista.

Caso o Consumidor opte pela renovação do seu seguro ao término do prazo de vigência contratado, ele deverá seguir as orientações existentes em seu Bilhete ou Apólice Individual, conforme o caso, ou poderá fazer contato com a Central de Atendimento / *Call Center* da Seguradora. A renovação, caso haja interesse, dá origem a um novo contrato. Não haverá renovação automática.





Ao atuar na **comercialização** de seguros, você, **Vendedor**, deve sempre estar informado sobre as modalidades de seguro que sejam realmente úteis ao **Consumidor**, bem como estimular os **Consumidores** para que compreendam adequadamente o que estão contratando, de forma a poder utilizar os benefícios do seguro sempre que for necessário.

Os seguros ofertados em lojas de varejo poderão ser contratados por meio de **Bilhete** ou **Apólice Individual**, que são os documentos que comprovam a contratação do seguro.

No ato da contratação do seguro, um desses dois documentos sempre deve ser entregue ao Consumidor.





**Vamos conhecer
um pouco melhor
esses dois meios
de contratação:**

Bilhete de Seguro

Documento mais simples que a Apólice Individual, que dispensa o preenchimento da proposta e formaliza a contratação imediata do seguro, não correndo prazo para recusa da Seguradora.

Apólice Individual

Documento que, após o preenchimento e assinatura de proposta de contratação, formaliza a aceitação do Segurado para as coberturas contratadas. A Seguradora tem o prazo de **15 dias**, a contar da data de recebimento da proposta, para aceitar ou recusar o seguro, devendo informar ao Consumidor sobre a recusa.





No momento da venda, o Vendedor tem que **conhecer o seguro** que está oferecendo ao Consumidor, fornecendo informações sobre **o que é o seguro, para que serve o seguro e quais as situações que não estão cobertas pelo seguro**. Com base nessas informações, o Consumidor terá os elementos necessários para **tomar uma decisão consciente** sobre adquirir ou não o seguro.

**Vamos saber um
pouco mais sobre
esses elementos:**



1

As condições contratuais do seguro

O Consumidor deve ser informado de forma **prévia e clara** sobre todas as condições contratuais do seguro. Para isso, o Vendedor deverá fornecer informações **objetivas, claras, de fácil compreensão**, tanto no momento da venda como no pós-venda, seja de forma direta com o Consumidor, seja por meio de comunicação impressa ou eletrônica.

É imprescindível que o Vendedor oriente o Consumidor para que leia atentamente o Bilhete ou a Apólice Individual, conforme o caso, ainda dentro da loja, para que tire as dúvidas que possam surgir, porque nesses documentos se encontram as informações essenciais para a compreensão do seguro.

Além disso, o Consumidor pode consultar, se desejar, as condições contratuais do seguro em meio impresso. Essas condições estarão à disposição do Consumidor em local de fácil acesso e conhecido por todos os Vendedores.

2

As coberturas do seguro

O Vendedor deve informar ao Consumidor quais as situações em que o seguro poderá ser utilizado e quais as vantagens da compra do seguro.

3

As exclusões de cobertura do seguro

O Vendedor deve informar ao Consumidor quais são as hipóteses em que não há cobertura do seguro, ou seja, quais são os casos em que o Segurado não terá direito à indenização da Seguradora.

4

O nome da Seguradora

O Vendedor deve informar ao Consumidor o nome da Seguradora que comercializa o seguro.

5

A indenização a ser recebida na hipótese de ocorrência do sinistro

O Vendedor deve informar ao Consumidor o valor da indenização que ele receberá ou o serviço a que terá direito, caso haja necessidade de utilização do seguro.





6 O que fazer para comunicar a ocorrência do sinistro e receber a indenização

O Vendedor deve informar ao Consumidor que no Bilhete ou na Apólice Individual, conforme o caso, constam todas as informações necessárias para que o Consumidor entre em contato com a Seguradora e receba a indenização devida como, por exemplo, o número da Central de Atendimento/*Call Center* da Seguradora e a documentação necessária.

O Vendedor também deve se certificar se o estabelecimento em que trabalha está autorizado a receber o pedido de indenização diretamente do Segurado ou se esse pedido deve ser feito somente junto à Seguradora.

7 A relação de documentos necessários e o prazo para pagamento da indenização

Para agilizar o atendimento de um sinistro, o Segurado deverá ter em mãos os seguintes documentos:

- a) Documento fiscal de aquisição do seguro;
- b) Bilhete do Seguro ou Apólice Individual, conforme o caso;
- c) CPF ou outro documento de identificação do Segurado.

O prazo para pagamento da indenização não poderá exceder **10 dias**, no caso de microseguros, e **30 dias** para os demais ramos de seguros.

8

O prazo de vigência do seguro

O Vendedor deve informar ao Consumidor qual é o intervalo de tempo no qual o contrato de seguro estará em vigor.

Em outras palavras, deve ser informado ao Consumidor qual é o prazo dentro do qual os riscos estarão cobertos pelo seguro.

9

O valor a ser pago pelo seguro (o preço ou prêmio do seguro)

A Seguradora é responsável por estabelecer o valor a ser pago pelo seguro (o preço do seguro é chamado de prêmio), observando-se o seguinte:

Divulgar o preço

O preço do seguro, à vista ou parcelado, deve ser apresentado claramente no momento da oferta ao Consumidor. No caso de seguro parcelado, o Consumidor deve ser informado ainda sobre a quantidade de parcelas e os valores de cada uma.

Não podem ser cobrados valores superiores aos estabelecidos

A organização varejista que atua como representante de seguros não pode cobrar valores maiores do que os acordados com a Seguradora.

Disponibilizar as relações de preços nos pontos de venda

As relações dos preços dos seguros ofertados devem ser disponibilizadas em cada ponto de

venda, com a indicação do nome da Seguradora responsável pelo seguro. Elas poderão estar disponíveis em versão impressa ou eletrônica, neste caso devendo ser solicitada a consulta ao responsável da loja.

Na nota fiscal, o valor do seguro deve sempre ser discriminado à parte do valor da venda do produto e a cobrança deve ser apartada.

Dessa forma, o Consumidor entende claramente que está pagando por um item adicional, que é o seguro. Caso o Consumidor opte por fazer o pagamento de forma conjunta, é necessário que ele assine o "Termo de autorização de cobrança em conjunto", tal qual modelo aprovado pela Susep, em que declara estar ciente do pagamento do prêmio do seguro.



10

Os canais de comunicação entre o Consumidor e a Seguradora

O Vendedor deve destacar as informações referentes à Seguradora e aos canais de relacionamento com o Consumidor (Central de Atendimento/*Call Center*, SAC e Ouvidoria).

Os canais de atendimento da Seguradora estão sempre à disposição para esclarecer dúvidas sobre o contrato de seguro e podem ser acessados para fornecer informações sobre o andamento do pedido de indenização.



- A Seguradora e/ou a organização varejista que atua como representante de seguros disponibilizam canal de relacionamento gratuito aos seus Segurados, via Central de Atendimento/*Call Center* ou SAC, sendo este disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, garantindo, inclusive, o acesso das pessoas com deficiência.
- A Central de Atendimento/*Call Center*, o SAC e a Ouvidoria obedecem aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- As Seguradoras dispõem de metodologias e mecanismos de monitoramento e avaliação de qualidade do atendimento prestado ao Consumidor.
- As Seguradoras também poderão oferecer ao Segurado mecanismos de atendimento eletrônico e acompanhamento por meio de redes sociais na internet.
- Os Segurados têm à sua disposição, ainda, a Ouvidoria das Seguradoras, órgão independente e cujo funcionamento é regulado pelos órgãos de supervisão e controle.
- O número do telefone de acesso à Central de Atendimento/*Call Center* ou ao SAC deve ser disponibilizado no portal/site da Seguradora, como forma de facilitar a localização e a utilização do número pelo Segurado e/ou organização varejista que atua como representante de seguros. Ele consta também de forma clara nos Bilhetes ou Apólices Individuais.

11

O direito do Consumidor de se arrepender da compra em até 7 (sete) dias corridos

O Vendedor deve informar ao Consumidor, de forma clara e objetiva, no momento da contratação, sobre o direito de arrepender-se da compra no prazo de até 7 (sete) dias corridos, conforme lhe assegura o Código de Defesa do Consumidor.

O arrependimento pode ser exercido sem a necessidade de apresentar qualquer justificativa em até 7 (sete) dias a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por Apólice Individual, ou da emissão do Bilhete, no caso de contratação por esta modalidade, ou ainda

do efetivo pagamento do prêmio, o que ocorrer por último.

No caso de pagamento de prêmio parcelado, considera-se o pagamento da primeira parcela como o efetivo pagamento.

O Vendedor deve, ainda, informar ao Consumidor se o direito de arrependimento pode ser exercido na própria loja onde foi adquirido o seguro ou se o Consumidor terá que entrar em contato diretamente com a Seguradora por meio dos canais de atendimento (Central de Atendimento / *Call Center* ou SAC).

O Vendedor também deve verificar junto à organização varejista como será feita a devolução da quantia paga pelo Consumidor, sendo garantida a devolução integral do valor pago.

12

O que fazer para cancelar o seguro

Após decorrido o prazo de 7 (sete) dias para arrependimento da compra, o Consumidor, a qualquer momento, pode desistir da contratação do seguro. Para isso, será necessário formalizar o pedido junto à Central de Atendimento/*Call Center* ou Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da Seguradora, apresentar os documentos necessários e observar as regras contratuais.

13

Como alterar algum dado do contrato de seguro (endossar o seguro)

Nos contratos de seguro, as modificações são denominadas pelo nome técnico de “endosso”.

O endosso é o documento expedido pela Seguradora durante a vigência do seguro, que tem por objetivo alterar, modificar ou transferir dados do contrato de seguro.

Quando for necessário alterar algum dado do contrato, tal como endereço do Segurado, nome do beneficiário, ou qualquer outro, o Consumidor deve ser orientado a fazer contato com a Seguradora para receber as instruções necessárias.

Em alguns casos, o endosso pode gerar alterações nos limites de indenização, nas coberturas, no bem segurado, nos prazos de vigência, no risco, ou no prêmio do seguro, podendo ou não gerar cobrança adicional de prêmio ou restituição ao Segurado.

Principais informações a serem repassadas ao Consumidor

- 1 A compra do seguro é sempre opcional;
- 2 O valor do seguro deve sempre ser discriminado na nota fiscal;
- 3 O direito de arrependimento do Consumidor pode ser exercido no prazo de 7 dias corridos da compra do seguro ou do pagamento do prêmio, o que ocorrer primeiro;
- 4 As coberturas e as exclusões constam expressamente do Bilhete ou da Apólice Individual, conforme o caso;
- 5 A Central de Atendimento/*Call Center* ou o SAC da Seguradora estarão sempre à disposição para esclarecer as dúvidas do Consumidor.





Documentos a serem entregues ao Consumidor no ato da compra do seguro

- 1 Nota fiscal com o valor do seguro;
- 2 Bilhete ou Apólice Individual, conforme o caso;
- 3 Cópia do termo de autorização de cobrança em conjunto, caso o Consumidor opte em pagar ao mesmo tempo os valores do produto e do seguro.

Negativa de cobertura

É importante que o Vendedor oriente o Consumidor a adotar as seguintes ações, caso a Seguradora se negue a pagar a indenização ou a reparar o bem:

- 1 exigir, por escrito, da Seguradora a cláusula contratual que fundamenta a negativa de cobertura;
- 2 manter contato com a Central de Atendimento/*Call Center* ou o SAC da Seguradora e exigir o número do protocolo de atendimento;
- 3 entrar em contato com a Ouvidoria da Seguradora, caso o Consumidor não concorde com as explicações fornecidas pela Central de Atendimento/*Call Center* ou pelo SAC da Seguradora.



Dever de informação sobre ocorrência ou expectativa de sinistro

Se a loja em que o Vendedor trabalha tiver a obrigação contratual de receber o aviso de sinistro do Segurado, o Vendedor deverá comunicar imediatamente à Seguradora o recebimento desse aviso de sinistro.

Particularidades do Seguro de Garantia Estendida

O Seguro de Garantia Estendida é um dos seguros mais comercializados em organizações varejistas, por isso é importante que você conheça algumas características particulares dessa modalidade de seguro e saiba explicá-las de forma clara ao Consumidor no momento da venda.

A black and white photograph of a young woman with long hair, wearing a dark blazer over a light-colored top. She is looking down at a piece of paper she is holding. In the background, there are several vertical panels or charts on a wall, suggesting a professional or educational setting like a library or office.

**A seguir, trataremos
sobre algumas dessas
particularidades do
Seguro de Garantia
Estendida:**

Definição do Seguro de Garantia Estendida e suas modalidades

O Seguro de Garantia Estendida é o seguro utilizado para ampliar e, em alguns casos, complementar o prazo da garantia legal e contratual de produtos como eletrodomésticos, eletroportáteis, eletrônicos e celulares. Existem dois tipos de Seguro de Garantia Estendida: o Seguro de Garantia Estendida Original e o Seguro de Garantia Estendida Original Ampliada.

Seguro de Garantia Estendida Original

Amplia o prazo da garantia legal e contratual com as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pelo fornecedor.

Seguro de Garantia Estendida Original Ampliada

Amplia o prazo da garantia legal e contratual com as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pelo fornecedor e ainda inclui coberturas adicionais.





Sinistros e coberturas do Seguro de Garantia Estendida

Cobertura de reparo

Para produtos cuja cobertura seja de reparo, a Seguradora analisará se o reparo do bem pode ser efetuado. Somente não havendo a possibilidade de reparo, seguindo avaliações técnicas da Assistência, será analisada a possibilidade de troca por um bem igual ou um similar limitado ao valor descrito em nota fiscal. Não havendo a possibilidade de reparo ou troca, o Segurado receberá a indenização em espécie com base no valor da nota fiscal do produto.

Cobertura de troca

Para os produtos cuja cobertura garante a troca, após avaliações técnicas da Assistência, o produto será trocado por um bem igual ou um similar limitado ao valor descrito em nota fiscal. Não havendo a possibilidade de troca, o Segurado receberá a indenização em espécie com base no valor da nota fiscal do produto.

Coberturas oferecidas pelo fabricante

A venda de um produto vai além das informações de preço e prazo de pagamento. Ela também compreende as garantias dadas pelo fabricante.

No caso do Seguro de Garantia Estendida Original, antes de finalizar a venda, é fundamental que o Vendedor oriente o Consumidor, de forma clara e objetiva, a guardar o certificado de garantia do produto, além da nota fiscal e o Bilhete do Seguro ou Apólice Individual. Isso porque, nessa modalidade de seguro, as coberturas são as mesmas da garantia do fornecedor, conforme descrito no Bilhete ou Apólice Individual.

O Vendedor pode, inclusive, oferecer ao Consumidor para que abra a caixa do produto dentro do ponto de venda (quando possível) para lerem em conjunto as coberturas e exclusões relacionadas no certificado de garantia do fabricante, a fim de que ele esteja ciente antes de fechar a compra. Essa atitude garantirá que o Consumidor não tenha dúvidas caso precise utilizar o seguro durante seu período de vigência.

Logística para atendimento de sinistros no Seguro de Garantia Estendida

Nos Seguros de Garantia Estendida, relativos a produtos que necessitem de envio para avaliação de um técnico e seu possível reparo ou substituição, a Central de Atendimento/*Call Center* ou o SAC da Seguradora ficarão à disposição para atendimento, orientação e encaminhamento do sinistro.



Relação de documentos necessários para comunicar um sinistro e requerer a indenização no Seguro de Garantia Estendida

Para agilizar o atendimento de um sinistro, o Segurado deverá ter em mãos os documentos abaixo:

- a) Nota fiscal de aquisição do bem;
- b) Bilhete do Seguro ou Apólice Individual;
- c) CPF ou outro documento de identificação do Segurado.

Essa informação consta no Bilhete de Seguros e nas Apólices, porém também deve ser reforçada pelo Vendedor durante o fechamento da venda.

Caso seja necessário, poderá ser solicitado ao Segurado apresentar cópia dos documentos acima citados.





Prazos para o atendimento do reparo ao produto, sua substituição ou para a restituição em dinheiro no caso do Seguro de Garantia Estendida

O prazo máximo para o atendimento do reparo ao produto, sua substituição ou para a restituição em dinheiro é de 30 (trinta) dias, contados:

- da data da comunicação do sinistro à Central de Atendimento/*Call Center* ou ao SAC da Seguradora, quando for necessária a retirada do bem ou o atendimento em domicílio.
- da data de entrega do bem na assistência técnica ou ponto de coleta indicados pela Seguradora.

Informação sobre Rede de Assistências Técnicas

O Vendedor deve informar ao Consumidor, no momento da contratação do seguro, como ele deverá proceder em caso de sinistro:

- 1 entrar em contato com a Seguradora, pois ela indicará a Assistência Técnica para a qual o produto deverá ser levado ou enviado pelo Segurado; ou
- 2 a Seguradora orientará o Segurado a entrar em contato com a Assistência Técnica para agendar atendimento domiciliar.

A informação sobre as Assistências Técnicas estarão sempre à disposição do Consumidor nos sites das Seguradoras ou em seus canais de atendimento.

É importante reforçar que, independente da localização da Assistência Técnica, a Seguradora tem a responsabilidade de realizar os serviços contratados. O Vendedor pode e deve reforçar essa informação na ocasião da oferta.

Vigência do Seguro de Garantia Estendida

Dois prazos são essenciais para os contratos de seguro e deverão ser claramente explicados aos Consumidores:

- o período de vigência do contrato de seguro é o prazo compreendido entre a data da emissão do Bilhete do Seguro ou da data de assinatura da proposta de contratação em caso de Apólice Individual e a data de término do período de vigência da cobertura;
- já o período de cobertura do risco ou o período de vigência da cobertura é o prazo compreendido entre a zero hora do dia do início da cobertura do risco contratado até às 24 horas da data do término dessa cobertura.

Ambas as datas devem estar disponíveis nos documentos que o Segurado recebe na hora da contratação do seguro.

Para a grande maioria dos ramos de seguros, o período da vigência do contrato do seguro coincide com o período de cobertura do risco.

Nos casos dos Seguros de Garantia Estendida, esses dois períodos não coincidem, pois o período de cobertura do risco se inicia às 24 horas do dia de término da garantia original do fornecedor e se estende até a data final do período de cobertura contratado.

É obrigatório que os Bilhetes de Seguro e as Apólices Individuais apresentem os prazos e datas de emissão, o período de vigência do contrato, e as datas de início e término do período de cobertura do seguro. Essa informação deve ser acessível ao Consumidor para garantir a perfeita compreensão da contratação realizada.



Cancelamento do Seguro de Garantia Estendida

- Quando o cancelamento do Seguro de Garantia Estendida for solicitado ANTES do início de sua cobertura.

Ou seja, durante o período de Garantia Legal ou Contratual. Período entre o início do contrato do Seguro de Garantia Estendida até o início de sua cobertura, que se dará após o período de Garantia Legal ou Contratual.

Por iniciativa da Seguradora:

- haverá restituição do valor pago, acrescido do valor de IOF.*

Por iniciativa do Consumidor:

- após o período de arrependimento, haverá restituição valor pago, menos o valor de IOF.*
- nos casos de perda do bem Segurado antes de iniciada a cobertura, haverá restituição do valor pago, menos o valor de IOF.*

- **Quando o cancelamento do Seguro de Garantia Estendida for solicitado APÓS o início de sua cobertura.**

Ou seja, após o período de Garantia Legal ou Contratual, quando se dá o início da cobertura do Seguro de Garantia Estendida.

Por iniciativa da Seguradora:

- haverá restituição de parte do valor do prêmio calculada de forma proporcional à razão entre o prazo do risco a decorrer e o período coberto, menos o valor de IOF.*

Por iniciativa do Consumidor:

- haverá restituição de, no mínimo, o valor do prêmio calculado de forma proporcional à razão entre o prazo do risco a decorrer e o período coberto, menos o valor de IOF.*

*O IOF é a sigla da alíquota de Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguros. É um imposto federal, que incorre sobre qualquer tipo de operações de seguro e também sobre operações de crédito, câmbio e qualquer outro tipo de operações relacionadas a títulos e valores mobiliários.

A alteração do contrato (o “endosso”) no Seguro de Garantia Estendida

- No caso do Seguro de Garantia Estendida, a substituição do bem pelo fabricante durante o período de vigência da garantia legal ou contratual sempre deverá ser informada à Seguradora, gerando um endosso ou novo contrato de seguro mediante acordo entre as partes.

Para mais informações sobre o Seguro de Garantia Estendida, consulte o site www.osegurogarantiaestendida.org.br



GLOSSÁRIO

Para esses e outros conceitos, consulte: www.tudosobreseguros.org.br



- **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 Seguradora e do Segurado e discriminando as garantias contratadas.
- **Beneficiário:** pessoa física ou jurídica a favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro.
- **Bilhete:** documento emitido pela 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.
- **Central de Atendimento/Call Center:** estruturas físicas, de comunicação, tecnológicas e de recursos humanos que têm por objetivo centralizar a comunicação com os Consumidores, mediante ligações telefônicas ou por internet (*sites, chats, e-mail* etc.). Pode atuar de forma passiva mediante o recebimento de demandas, que são distribuídas automaticamente aos atendentes para interação direta com o Consumidor, e de maneira ativa quando, por exemplo, realiza pesquisas de mercado e de satisfação, promove venda de produtos e serviços ou atua na retenção de clientes.

- **Cobertura:** 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.
- **Condições contratuais:** 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:** toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- **Contratante:** segurado, participante, assistido ou beneficiário do plano de seguro/previdência ou seu respectivo representante legal.
- **Garantia:** responsabilidade do fornecedor de entregar o produto ou serviço isento de defeitos e em condições de funcionamento, além de reparar os defeitos constatados pelo Consumidor dentro de um prazo determinado.

- **Garantia contratual:** garantia que pode ser oferecida pelo fornecedor com o objetivo de conferir ao Consumidor uma proteção após o vencimento da Garantia legal. A duração dessa garantia é variável.
- **Garantia legal:** garantia que o Consumidor tem por direito, estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, e que prevê: prazos para reclamar, as obrigações do fornecedor e as formas para a reparação dos danos.
- **Indenização:** valor a ser pago pela Seguradora ao Segurado ou beneficiário em caso de sinistro coberto pelo contrato de seguro.
- **Ouvidoria:** última instância de relacionamento com os Consumidores, seja de forma direta, seja com a interveniência de corretores de seguros, dado que atua na defesa dos direitos dos Consumidores. Para tanto, recebe reclamações, sugestões e elogios dos Consumidores, obtém subsídios e evidências para conhecer as circunstâncias envolvidas e, após analisá-los, responde de forma conclusiva ao Consumidor demandante.
- **Prêmio:** valor pago pelo Segurado à Seguradora para que esta assuma o risco a que o Segurado está exposto.

- **Proposta de contratação:** documento com declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que o proponente, pessoa física, expressa a intenção de contratar o seguro, manifestando pleno conhecimento das condições contratuais.
- **Representante de Seguros:** pessoa jurídica que assume 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.
- **Risco:** evento incerto ou de data incerta que independe da vontade do Segurado ou da Seguradora e contra o qual é feito o seguro. O risco é a expectativa de sinistro. Sem risco não pode haver contrato de seguro. É comum a palavra ser usada, também, para significar a coisa ou pessoa sujeita ao risco.
- **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.



- **Seguro de Garantia Estendida:** seguro utilizado para ampliar e, em alguns casos, complementar o prazo da garantia legal e contratual de produtos como eletrodomésticos, eletroportáteis, eletrônicos e celulares. Existem dois tipos de Seguro de Garantia Estendida: o Seguro de Garantia Estendida Original e o Seguro de Garantia Estendida Original Ampliada.
- **Seguro de Garantia Estendida Original:** seguro que amplia o prazo da garantia legal e contratual com as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pelo fornecedor.
- **Seguro de Garantia Estendida Original Ampliada:** seguro que amplia o prazo da garantia legal e contratual com as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pelo fornecedor e ainda inclui coberturas adicionais.
- **Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC:** serviço telefônico gratuito, disponível de forma ininterrupta, que tem objetivos específicos de informar e esclarecer dúvidas, por meio do fornecimento de informações públicas, e de buscar a solução de conflitos na relação de consumo, mediante o recebimento de reclamações que envolvam os produtos e serviços comercializados, inclusive pedidos de cancelamento.
- **Sinistro:** 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 e resseguro.
- **Vigência do contrato:** intervalo contínuo de tempo durante o qual está em vigor o contrato de seguro.
- **Vigência da cobertura:** inicia-se às 24 horas do dia de término da garantia original do fornecedor e se estende até a data final do período de vigência contratado.





Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

A representação institucional do **mercado segurador**

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização – CNseg é a entidade de representação máxima do mercado segurador brasileiro, com atuação em todo o território nacional.

A CNseg é constituída por quatro Federações associativas, as quais representam as empresas integrantes dos segmentos de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.

A missão da CNseg é

congregar as principais lideranças, coordenar ações políticas, zelar pelas boas práticas, elaborar o planejamento estratégico do setor e representar o mercado perante às instituições nacionais e internacionais.

O seguro

tem importante papel na economia e na sociedade brasileira. Ele contribui significativamente para o desenvolvimento da infraestrutura, a geração de renda e o acesso à saúde suplementar no País.

Cabe a nós promover

a crescente participação do setor na economia brasileira, expandir o acesso ao seguro na sociedade, ampliar práticas e condutas que zelem pela transparência na relação com o Consumidor e contribuir para o desenvolvimento sustentável do País.



Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

www.cnseg.org.br