



**Guia de Orientação
e Defesa do Segurado**
Informe-se. Proteja-se melhor!



SUSEP

Superintendência de Seguros Privados

Guia de Orientação e Defesa do Segurado

Informe-se. Proteja-se melhor!

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

S959g Superintendência de Seguros Privados.

Guia de orientação e defesa do segurado / Superintendência de Seguros Privados. – 2. ed. – Rio de Janeiro: SUSEP, 2006.

55 p.

ISBN

1. Defesa do consumidor. 2. Segurado. 3. Seguro privado.
4. Previdência complementar aberta. 5. Capitalização. I. Título.

CDD 368

Sumário

Mensagem da SUSEP _____	5
Apresentação _____	7
Seguro _____	9
Seguro de automóvel _____	17
Seguro residencial _____	21
Seguro DPVAT _____	26
Seguros de pessoas _____	31
Capitalização _____	37
Previdência complementar aberta _____	47
Planos por sobrevivência - VGBL e PGBL _____	53

Mensagem da SUSEP

Rio de Janeiro, junho de 2006

Prezado Cidadão,

Nos últimos anos, a SUSEP, órgão de fiscalização e regulação das empresas de seguro, de capitalização e de previdência complementar aberta, vem fazendo um contínuo esforço de aproximação com a sociedade, ouvindo, explicando e divulgando, na página eletrônica www.susep.gov.br, no DDG 0800-218484 e no plantão fiscal da sua sede no centro do Rio e das unidades regionais de Brasília, Porto Alegre e São Paulo. Todos os dias.

Isso porque a SUSEP entende que um negócio, qualquer negócio, só é bom quando é bom para os dois lados: o lado que vende e o lado que compra. Para tanto, é preciso que os lados se conheçam e confiem um no outro.

É com essa intenção que a SUSEP, diariamente, responde a milhares de consultas, ouve reclamações, esclarece direitos e aponta obrigações de ambos os lados. Mas, acima de tudo, nós da SUSEP acreditamos que informação ampla é sempre o melhor antídoto contra qualquer mal entendido. Como em tudo na vida.

Esse é o espírito desta “cartilha” - que foi elaborada pela equipe do Departamento Técnico Atuarial da SUSEP. Divulgar informações úteis que possam gerar confiança nas pessoas e, assim, despertar interesse para um aspecto fundamental das vidas de todos nós: o futuro. É isso. O negócio da SUSEP é o futuro: do patrimônio das famílias (seguro de bens e capitalização) e do seu bem-estar (seguro de vida e previdência).

O primeiro passo é conhecer as empresas e seus diversos produtos, identificar necessidades e escolher entre as melhores alternativas. Esta cartilha quer ajudar exatamente nisso.

Apresentação

A Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, órgão do Ministério da Fazenda, foi criada pelo Decreto-Lei nº. 73, de 21 de novembro de 1966, para fiscalizar apólices de seguros e planos de capitalização. Hoje, além destas duas importantes atividades do dia-dia do cidadão, a SUSEP fiscaliza também os planos de previdência complementar aberta, ou seja, aqueles dos quais qualquer pessoa pode participar, independentemente da profissão ou do lugar onde trabalhe.

Esses mercados fiscalizados pela SUSEP, sendo muito importantes na vida das pessoas, tornam-se, por esse mesmo motivo, fundamentais para a economia do nosso país: seja porque geram empregos e renda, seja porque garantem o patrimônio como também o futuro e bem-estar das famílias.

Esta é a missão da SUSEP: atuar na regulação, supervisão, fiscalização e incentivo das atividades de seguros, previdência complementar aberta e capitalização, de forma ágil, eficiente, ética e transparente, protegendo os direitos dos consumidores e os interesses de sociedade em geral.

ENTENDA MELHOR O SEU CONTRATO DE SEGURO

Glossário

Apólice: documento emitido pela empresa formalizando a aceitação da cobertura solicitada pelo proponente, nos planos individuais, ou pelo estipulante, nos planos coletivos.

Avaria: dano causado ao bem segurado.

Aviso de sinistro: comunicação da ocorrência de um sinistro que o segurado é obrigado a fazer ao segurador assim que tenha dele conhecimento.

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.

Cosseguro: operação que consiste na repartição de um mesmo risco, de um mesmo segurado, entre duas ou mais seguradoras, que respondem, isoladamente, perante o segurado, pela parcela de responsabilidade que assumiram.

Endosso: documento que configura qualquer alteração no contrato, feito de comum acordo entre o segurado e a seguradora.

Franquia: valor ou percentual expresso na apólice, que representa a parte do prejuízo indenizável que deverá ser arcada pelo segurado por sinistro. Assim, se o valor do prejuízo de determinado sinistro não superar a franquia, a seguradora não indenizará o segurado.

Indenização: pagamento do prejuízo ao segurado, em caso de sinistro coberto, dentro do limite contratado para a cobertura e de acordo com as condições da apólice.

Prêmio: valor que o segurado e/ou estipulante paga à seguradora para ter direito ao seguro.

Proposta: documento com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que o proponente, pessoa física ou jurídica, expressa a intenção de contratar o seguro, manifestando pleno conhecimento das condições contratuais.

Resseguro: tipo de pulverização do risco em que o segurador transfere a um ressegurador parte do risco assumido, sendo, em resumo, um seguro do seguro.

Retrocessão: operação feita pelo ressegurador e que consiste na cessão de parte das responsabilidades por ele aceitas a outro, ou outros resseguradores, sendo, em resumo, o resseguro do ressegurador.

Risco: evento incerto ou de data incerta que independe da vontade das partes contratantes e cuja ocorrência dará direito à indenização descrita na apólice.

Salvado: nos seguros de danos, é o objeto que se consegue resgatar de um sinistro que ainda possui valor econômico.

Segurado: é a pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro, em seu benefício pessoal ou de terceiro. No caso dos seguros de pessoas, é a pessoa física sobre a qual se procederá a avaliação do risco e se estabelecerá o seguro.

Seguro: contrato pelo qual uma das partes se obriga, mediante cobrança de prêmio, a indenizar a outra pela ocorrência de determinados eventos ou por eventuais prejuízos previstos nas condições contratuais. O segurador e o segurado são obrigados a guardar, no contrato de seguro, a mais estrita boa-fé e veracidade a respeito do objeto segurado e das declarações a ele concernentes.

Sinistro: representa a ocorrência do risco coberto, durante o período de vigência do plano de seguro.

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados: órgão fiscalizador das operações de seguro, previdência complementar aberta e capitalização.

Informações básicas:

1. Faça um levantamento de preços antes de contratar qualquer plano. Mas atenção: compare sempre considerando o mesmo tipo de cobertura e o mesmo valor de capital segurado, avaliando, também, a existência de período de carência. No caso de seguro de bens, faça, ainda, pesquisa para saber o valor de mercado do bem segurado.
2. Leia atentamente a proposta e as condições gerais do seguro, em especial as cláusulas referentes às garantias e aos respectivos riscos excluídos.
3. Não efetue pagamentos em dinheiro ou com cheques ao portador nem forneça dados pessoais ou efetue pagamentos àqueles que recorrem pessoalmente ou por telefone alegando necessidade prévia para liberação de valores de indenizações ou benefícios.
4. Cada plano comercializado pelas seguradoras deve ser submetido para análise e arquivamento pela SUSEP, recebendo um número identificador denominado número do processo SUSEP, que deve constar de todo o material do plano, como, por exemplo: material de divulgação, proposta de contratação ou adesão, condições gerais, certificado individual, extratos, etc. Mas atenção: o registro do plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.
5. A proposta de contratação ou de adesão deverá ser totalmente preenchida e assinada. Caso haja declaração pessoal de saúde, questionário de perfil ou de avaliação de risco, deve-se responder a todas as perguntas de forma correta e completa, pois caso haja alguma declaração falsa, isto poderá acarretar a negativa de pagamento da indenização.
6. Verifique se a proposta contém os valores iniciais do prêmio e dos capitais segurados discriminados por cada tipo de cobertura contratada.
7. As condições gerais contêm uma série de informações importantes, como, por exemplo: glossário contendo as principais definições, período de carência, riscos excluídos, critério de atualização de valores, documentos necessários no caso de pagamento da indenização, etc. As condições do plano de seguro devem estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta.

8. Verifique se os seus direitos estão sendo cumpridos pelas empresas, como, por exemplo, o recebimento da apólice (seguros individuais) ou do certificado individual (seguros coletivos) e, se for o caso, de extratos periódicos.
9. Ao formular reclamação à SUSEP, apresente documentação que comprove seu vínculo com a empresa, tais como: cópia da apólice, certificado de seguro, contracheque ou outro documento que comprove o pagamento do prêmio, título de capitalização, contrato etc.
10. A reclamação deverá ser feita pelo segurado / beneficiário ou por procurador, através de documento contendo endereço completo para correspondência.
11. O processo instaurado na SUSEP, baseado nas informações constantes da denúncia, constitui procedimento administrativo para apuração de irregularidade cometida pela empresa. Ressaltamos que, no âmbito de competência da SUSEP, a empresa reclamada estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, caso fiquem comprovadas irregularidades. Assim, para fins de recebimento de valores considerados devidos, deverá ser acionado o Poder Judiciário.
12. O ingresso de ação junto ao Poder Judiciário não suspende o curso do processo administrativo na esfera da SUSEP. A instauração de processo administrativo junto à SUSEP não suspende ou interrompe o prazo prescricional da respectiva ação judicial.
13. Consulte o Novo Código Civil (Lei nº 10.406/02) sobre os prazos prescricionais.

Tire suas dúvidas:

As condições contratuais podem ser alteradas após a emissão da apólice?

Podem. Mas, como qualquer alteração contratual, dependerá de comum acordo entre as partes (segurado e seguradora). No caso de seguros coletivos, as alterações dependem da anuência expressa de 3/4 do grupo interessado.

As condições contratuais podem restringir coberturas ou direitos do segurado?

Sim. Dessa forma, é importante que o segurado tenha conhecimento de seu conteúdo antes mesmo de “fechar” o seguro. Porém, tais restrições deverão ser apresentadas com destaque para facilitar a sua identificação.

O que se entende por perda de direito?

Trata-se da ocorrência de um fato que provoca a perda do direito do segurado à indenização, ainda que, a princípio, o sinistro seja oriundo de um risco coberto, ficando, então, a seguradora isenta de qualquer obrigação decorrente do contrato.

Ocorre a perda de direito se:

- o sinistro ocorrer por culpa grave ou dolo do segurado ou beneficiário do seguro;
- a reclamação de indenização por sinistro for fraudulenta ou de má-fé;
- o segurado, corretor, beneficiários ou ainda seus representantes e prepostos fizerem declarações falsas ou, por qualquer meio, tentarem obter benefícios ilícitos do seguro;
- o segurado agravar intencionalmente o risco.

O que é prêmio do seguro?

É o valor que o segurado paga à seguradora pelo seguro para transferir a ela o risco relativo aos seus bens. Pagar o prêmio é uma das principais obrigações do segurado.

Como é determinado o valor do prêmio do seguro?

O valor do prêmio será fixado pela seguradora a partir das informações que lhe foram enviadas pelo segurado. As seguradoras estão liberadas para fixar seus prêmios e a forma de pagamento (se o prêmio será à vista ou parcelado), mas deverão encaminhar o documento de cobrança em até 5 dias úteis antes da data do respectivo vencimento.

O que acontece se houver atraso nos pagamentos dos prêmios?

O não pagamento do prêmio nas datas previstas poderá acarretar a suspensão ou até mesmo o cancelamento do seguro, prejudicando o direito à indenização, caso o sinistro ocorra após a data de suspensão ou cancelamento. As condições gerais, na cláusula “pagamento de prêmio”, deverão informar em que hipóteses ocorrerão a suspensão e/ou o cancelamento do contrato em razão da falta de pagamento de prêmio.

É extremamente importante manter todos os comprovantes de pagamento do prêmio para eventual reclamação de indenização.

Qual é o início de vigência do seguro?

No caso de seguro de propostas recepcionadas pela seguradora com adiantamento para futuro pagamento de prêmio, o contrato terá início de vigência a partir da data da recepção da proposta pela seguradora.

No caso de seguro em que a proposta foi recepcionada na seguradora sem pagamento de prêmio, o início de vigência da cobertura será a data de aceitação da proposta ou outra, se expressamente acordarem segurado e seguradora.

A seguradora poderá recusar a proposta?

Sim. A sociedade seguradora tem o prazo de 15 dias para se pronunciar quanto à proposta de seguro apresentada pelo segurado ou seu corretor. Encerrado este prazo, não tendo havido a recusa da seguradora, o seguro passa a ser considerado aceito. No caso de recusa, a seguradora deverá comunicar formalmente ao segurado a não aceitação do seguro, justificando a recusa.

Como devo proceder em caso de sinistro?

O segurado deverá avisar imediatamente a seguradora, preencher o formulário de aviso de sinistro e apresentar a documentação necessária definida nas condições gerais do seguro.

Nos seguros residenciais, o segurado também deve apresentar, no menor prazo possível, o pedido de indenização, acompanhado de indicação pormenorizada dos bens destruídos e do valor dos correspondentes prejuízos.

Serão também indenizáveis, até o limite máximo da indenização, os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar os bens cobertos.

Qual o prazo para receber a indenização?

A liquidação dos sinistros deverá ser feita num prazo não superior a 30 dias, contados a partir do cumprimento de todas as exigências contratuais feitas ao segurado.

Os procedimentos para a liquidação de sinistros devem ser claramente informados na apólice, com especificação dos documentos básicos necessários a serem apresentados para cada tipo de cobertura.

A contagem do prazo poderá ser suspensa quando, no caso de dúvida fundada e justificável, forem solicitados novos documentos, sendo reiniciada a partir do cumprimento das exigências pelo segurado.

O que é concorrência de apólices?

A cláusula de concorrência de apólices tem por objetivo, na ocorrência de sinistro em que os bens segurados estiverem garantidos, simultaneamente, por mais de uma apólice cobrindo o mesmo risco, resolver como cada apólice contribuirá para a indenização dos prejuízos. Ressalta-se que a concorrência de apólices não é aplicada aos seguros de pessoas.

É importante lembrar que o segurado que quiser fazer um novo contrato sobre os bens garantidos por outra apólice deverá comunicar sua intenção, previamente, a todas as seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.

O que é limite máximo de indenização?

Também chamado de importância segurada, o limite máximo de indenização representa, para cada uma das coberturas contratadas pelo segurado, o valor máximo que esse poderá receber em caso de um sinistro amparado pela respectiva cobertura. O segurado deverá estar atento, em cada cobertura, ao valor estipulado para o limite máximo de indenização, pois, dependendo da forma de contratação do seguro, isso poderá acarretar o recebimento parcial dos prejuízos.

Posso cancelar a minha apólice durante a vigência do seguro?

Sim. O contrato poderá ser rescindido com a concordância de ambas as partes.

Se a rescisão ocorrer a pedido do segurado, a seguradora reterá, no máximo, além do custo de apólice e impostos, o prêmio calculado de acordo com a tabela de prazo curto.

Relação % entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da apólice	Fração a ser aplicada sobre a vigência original
13	15/365
20	30/365
27	45/365
30	60/365
37	75/365
40	90/365
46	105/365
50	120/365
56	135/365
60	150/365
66	165/365
70	180/365
73	195/365
75	210/365
78	225/365
80	240/365
83	255/365
85	270/365
88	285/365
90	300/365
93	315/365
95	330/365
98	345/365
100	365/365

Se a rescisão ocorrer por iniciativa da seguradora, essa reterá a parte do prêmio proporcional ao período que vigorou a cobertura.

Além disso, haverá o cancelamento automático do seguro nos seguintes casos:

1. por falta do pagamento único ou da primeira parcela do prêmio;
2. quando ocorrer a indenização integral;
3. para os seguros de danos, quando a soma das indenizações pagas em razão dos sinistros ultrapassar o limite máximo de indenização.

Seguro de automóvel

As coberturas oferecidas em um seguro de automóvel têm como objetivo atender às necessidades dos segurados diante da possibilidade desses terem prejuízo em razão de danos causados acidentalmente pelo uso de seus veículos ou resutante de ação de terceiros. São seguráveis todos os veículos terrestres de propulsão a motor e seus reboques, desde que não andem sobre trilhos. O valor da importância segurada inscrito na apólice para cada cobertura representará o limite máximo de responsabilidade da seguradora.

Quais são as modalidades possíveis para o seguro de automóvel?

Valor de Mercado Referenciado (VMR): modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia variável, em moeda corrente nacional, determinada de acordo com a tabela de referência, expressamente indicada na proposta do seguro, conjugada com fator de ajuste, em percentual, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo, na data da liquidação do sinistro.

Valor Determinado (VD): modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia fixa, em moeda corrente nacional, estipulada pelas partes no ato da contratação do seguro.

O que significa “valor de novo”?

Refere-se ao compromisso da seguradora, na modalidade de valor de mercado referenciado (VMR), de indenizar o segurado pelo valor do veículo zero quilômetro constante da tabela de referência na data de liquidação do sinistro. A seguradora deverá definir expressamente os critérios necessários para que tal condição seja aceita.

Esta cobertura vigorará durante prazo não inferior a 90 dias, contado a partir da entrega do veículo ao segurado e fixado nas condições gerais do seguro.

Quais são os tipos de coberturas oferecidas?

As coberturas oferecidas são: colisão, furto/ roubo e incêndio (perda parcial e perda total). A cobertura abrangente abrange colisão, incêndio e roubo/furto. A cobertura do seguro de automóvel pode, ainda, ser conjugada com cobertura de responsabilidade

civil facultativa de veículos (RCF-V) e de acidentes pessoais para passageiros (APP). A cobertura de RCF-V, por sua vez, pode ser dividida em duas modalidades: a que cobre danos materiais causados a terceiros (DM) e a que cobre danos corporais causados a terceiros (DC).

Podem ser contratadas coberturas adicionais?

Sim. São coberturas contratadas por cláusulas especiais que integram a apólice. Como exemplo, temos as coberturas para: acessórios, rádios, ar condicionado, antenas e outros equipamentos, guindastes, frigoríficos (caminhões frigoríficos), aparelhos de raio x (nos hospitais volantes), etc.

Quais são os prejuízos não indenizáveis?

São os prejuízos decorrentes dos riscos excluídos, bem como, nos casos de indenizações parciais, as avarias previamente constatadas pela seguradora.

Como é determinado o valor do prêmio de seguro?

O valor do prêmio será fixado pela seguradora a partir das informações que lhe foram enviadas sobre o bem segurado (automóvel) e, em geral, sobre o segurado e o condutor (questionário de avaliação de risco).

As seguradoras estão liberadas para fixar seus prêmios e a forma de pagamento (se o prêmio será à vista ou parcelado), mas deverão encaminhar o documento de cobrança em até 5 dias úteis antes da data do respectivo vencimento.

Qual é o início de vigência do seguro?

No caso de seguro em que a proposta foi recepcionada na seguradora sem pagamento de prêmio, o início de vigência da cobertura será a data de aceitação da proposta ou outra se expressamente acordarem segurado e seguradora.

No caso de seguro de proposta recepcionada pela seguradora com adiantamento para futuro pagamento de prêmio, o contrato terá início de vigência a partir da realização da vistoria, exceto para veículos zero quilômetro ou para os casos de renovação na mesma seguradora, hipóteses em que o início de vigência ocorre na data em que a proposta foi recebida na seguradora.

O que caracteriza a indenização integral em caso de ocorrência de sinistro?

A indenização integral é caracterizada quando os prejuízos resultantes de um mesmo sinistro atingirem ou ultrapassarem 75% (ou percentual inferior quando previsto na apólice) do valor contratado pelo segurado (valor definido na apólice para a

modalidade VD ou valor vigente na tabela de referência na data do aviso do sinistro multiplicado pelo fator de ajuste acordado para a modalidade VMR). Em caso de roubo ou furto do veículo sem que o mesmo seja recuperado, há também a indenização integral.

Quanto vou receber no caso de ocorrência de sinistro que acarrete indenização integral?

Nos casos de indenização integral, para a modalidade VD, o valor da indenização corresponderá ao valor constante da apólice. Para a modalidade VMR, o valor da indenização será determinado de acordo com a tabela de referência, expressamente indicada na proposta do seguro, conjugada com o percentual de fator de ajuste, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo, na data da liquidação do sinistro.

Como devo proceder para o recebimento de indenização integral?

No caso de indenização integral, o segurado deverá, ocorrendo sinistro, avisar imediatamente a seguradora, preencher o formulário de aviso de sinistro e apresentar a documentação necessária, definida nas condições gerais do seguro.

Como devo proceder para o recebimento de indenização parcial?

Para a indenização parcial por avarias, ou seja, por danos materiais causados ao veículo que não acarretem a indenização integral, o segurado deverá, no caso de sinistro, avisar imediatamente a seguradora, preencher o formulário de aviso de sinistro, levar o veículo a uma oficina de sua livre escolha (é possível que a seguradora ofereça algumas vantagens para utilização de rede credenciada, mas não pode impedir o segurado de escolher determinada oficina) e aguardar autorização prévia da seguradora para serem efetuados os consertos.

São também indenizáveis, até o limite máximo da indenização, os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar o bem.

O que é franquia?

É o valor, expresso na apólice, que representa a parte do prejuízo que deverá ser arcada pelo segurado por sinistro. Assim, se o valor do prejuízo de determinado sinistro não superar a franquia, a seguradora não indenizará o segurado.

A franquia não poderá ser cobrada do segurado nos casos de sinistro com indenização integral por qualquer causa, além dos sinistros que resultarem de incêndio, queda de raio e/ou explosão, ainda que esses acarretem indenizações parciais. Entretanto, se

o veículo roubado/ furtado for recuperado e necessitar de conserto, o segurado arcará com a franquia, pois neste caso a indenização é parcial (desde que o prejuízo não ultrapasse o percentual máximo previsto na apólice).

No caso de mais de um sinistro, o segurado arcará com tantas franquias quantas forem os sinistros.

O que é bônus?

Trata-se de critério definido pela seguradora para permitir uma redução no valor do prêmio quando o segurado apresentar um número de anos sem sinistros. A SUSEP não define regras para a aplicação ou suspensão de bônus.

Superintendência de Seguros Privados – SUSEP (Sede)

Rua Buenos Aires, nº 256 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20061-000
DDG: 0800-218484

Escritório de Representação do Gabinete no Distrito Federal – ERGDF

Setor Bancário Sul, Quadra 1 – BL. K – 13º andar – Edifício Seguradora
Brasília – DF – CEP 70093-900
Tel.: (61) 3322-8995

Gerência Regional de Fiscalização no Estado de São Paulo – GRFSP

Rua Formosa, nº 367 – 26º andar – Edifício CBI – São Paulo – SP – CEP 01049-000
Tel.: (11) 3222-0611

Gerência Regional de Fiscalização no Estado do Rio Grande do Sul – GRFRS

Rua Coronel Genuíno, nº 421 – 11º andar – Porto Alegre – RS – CEP 90010-350
Tel.: (51) 3221-0779

