

Negócios

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS EM SEGUROS

ORIENTAÇÕES PARA O VAREJO

A Previsul Seguradora preza pela transparência e seriedade nas relações com nossos parceiros e segurados. Este manual servirá para orientar você sobre como conduzimos nossos negócios: de acordo com as boas práticas, respeitando a legislação e o Código de Defesa do Consumidor.

Para nós é fundamental que você siga as orientações deste Manual de Boas Práticas, para atender os clientes de forma mais transparente e eficiente. E lembre-se: em nenhuma hipótese, os conteúdos presentes aqui, substituem regulamentos ou documentos referentes a seguros.

SUMÁRIO

A ECONOMIA BRASILEIRA SE TRASFORMOU NOS ÚLTIMOS ANOS	4
ENTENDA A IMPORTÂNCIA DESTE MANUAL	4
HISTÓRIA E FINALIDADE DO SEGURO	4
O SEGURO NO VAREJO	5
ORGANIZAÇÕES VAREJISTAS	6
REPRESENTANTE DE SEGUROS	6
RECOMENDAÇÕES, BOAS PRÁTICAS E DEVERES	6
RELAÇÃO COM O CONSUMIDOR	7
MATERIAL DE VENDA	8
RELAÇÃO COM O SEGURADO	9
CANAIS DE ATENDIMENTO	9
SINISTRO E INDENIZAÇÃO	9
PREÇO DO SEGURO	10
CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO VAREJO	11
COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDA	11
RELAÇÃO COM CORRETORES	12
RELAÇÃO COM ÓRGÃOS DO SISTEMA NACIONAL E DEFESA DO CONSUMIDOR	12
RELAÇÃO COM ÓRGÃOS DE SUPERVISÃO E CONTROLE	13
RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE	14
RELAÇÃO COM OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO	14
OFERTA DE SEGUROS POR MEIOS REMOTOS	14
É FUNDAMENTAL PARA OS NEGÓCIOS DA PREVISUL	15
É DIREITO DO SEGURADO	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
GLOSSÁRIO	17
CANAIS DE ATENDIMENTO	20



A ECONOMIA BRASILEIRA SE TRASFORMOU NOS ÚLTIMOS ANOS

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

As organizações varejistas brasileiras vêm se destacando e, em pouco tempo, já se tornaram um dos principais locais de venda de seguros, especialmente desenvolvidos para proteger os bens dos consumidores.



ENTENDA A IMPORTÂNCIA DESTE MANUAL

Após a leitura deste manual, você poderá atender seu consumidor de forma mais transparente e eficiente.

Este guia é também um documento útil a todos os parceiros da Previsul Seguradora, que podem utilizá-lo como ferramenta para exigir que as boas práticas estejam presentes em todas as relações de consumo.

As recomendações são baseadas na legislação em vigor e nas boas práticas de mercado, contendo informações que irão ajudar nas vendas do seu dia a dia. É importante lembrar, porém, que ele não substitui regulamentos e documentos referentes aos conceitos de seguros.

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



HISTÓRIA E FINALIDADE DO SEGURO

A história do seguro é muito antiga e acompanha a evolução do homem na luta contra os riscos e suas consequências.

Com o passar do tempo, os homens concluíram que não seria possível impedir que os incidentes causassem prejuízos, mas seria possível organizar grupos de pessoas que contribuíssem com pequenos valores que, somados, permitiriam indenizar os prejuízos daqueles que fossem

vítimas de incidentes. Era a fórmula “um por todos e todos por um”, que nos contratos de seguros é chamada de **mutualismo**.

O mutualismo é um dos princípios básicos do Seguro. Ele é um sistema de proteção social que cria grupos de pessoas com um interesse comum, que constroem um fundo econômico de onde sairão os recursos necessários para repor os prejuízos de um acontecimento futuro e não previsto.

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

Os seguros são, no mundo de hoje, uma excelente forma de planejamento de vida. Como não é possível impedir que incidentes aconteçam, é recomendável contratá-los para diminuir o impacto de suas consequências nos orçamentos pessoais e empresariais. Os seguros se tornaram mais simples e baratos para que um número cada vez maior de pessoas esteja protegido.

Ao contratar um Seguro, o seu cliente poderá contar com:

- Tranquilidade em caso de imprevistos, pois sabe que receberá suporte de empresas comprometidas quando precisar utilizar o seguro.
- Economia na hora do imprevisto, pois sabe que pode contar com o suporte financeiro para amenizar os danos não previstos no orçamento.
- Proteção e qualidade na prestação de serviços, utilizando uma rede credenciada e de confiança.
- Agilidade no atendimento e na resolução do sinistro, com equipe altamente capacitada e prazos condizentes com as necessidades do consumidor.



O SEGURO NO VAREJO

Os seguros desenvolvidos para venda no varejo são diferentes dos tradicionais por serem destinados à distribuição em massa. O varejo proporciona maior alcance e acesso ao consumidor, por estar presente em todo o país.

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



ORGANIZAÇÕES VAREJISTAS

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

Como toda relação de consumo, isto é, a relação entre o consumidor e o vendedor de produtos e serviços, a venda de seguros está baseada em alguns princípios: autorização, satisfação, clareza, direitos, conhecimento, fragilidade do consumidor, responsabilidade do fornecedor, equilíbrio nas relações e respeito.

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



REPRESENTANTE DE SEGUROS

O representante de seguros é uma empresa que vende seguros em nome da seguradora. O varejo só será autorizado a promover a venda de seguros caso se torne representante de seguros. Para isso, eles precisam estabelecer um contrato com as seguradoras antes do início das operações.

Esse contrato de representação amplia o papel do varejo diante dos consumidores. Ele passa a ter novas responsabilidades para ofertar seguros, de modo que possa ser mais transparente com o consumidor. Algumas delas serão aprofundadas neste manual.



RECOMENDAÇÕES, BOAS PRÁTICAS E DEVERES

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

RELAÇÃO COM O CONSUMIDOR

É obrigação do representante de seguros pautar-se, na relação com o consumidor, pelas seguintes diretrizes:

- **Oferecer serviços de qualidade:** os parceiros varejistas da Previsul Seguradora devem oferecer aos clientes serviços de qualidade e atentar-se para todas as etapas da venda e administração do seguro. Para isso, estabelecemos padrões e indicadores de qualidade que serão seguidos pelo varejo e monitoramos os serviços prestados para efetuar ajustes, quando necessário, a favor do consumidor.
- **Disponibilizar informações completas e de forma transparente:** todas as condições do seguro devem ser informadas de forma prévia e clara ao consumidor (cobertura, preço, indenização, prazo de vigência, casos de exclusões de cobertura, o procedimento para comunicação da ocorrência do sinistro). Para isso, o vendedor deve fornecer essas informações no momento da venda em seu discurso e através de peças de comunicação.
- **O seguro é sempre opcional:** o consumidor deve ser informado, de forma prévia e clara, que a contratação do seguro é opcional e não está relacionada à aquisição de qualquer produto oferecido pelo vendedor. **Não será admitida a venda casada do seguro, nem mesmo a obrigatoriedade de sua contratação, sob pena de multa aplicada pela SUSEP.** Por isso, uma das principais ações efetuadas pela Previsul e pelos seus parceiros varejistas é o treinamento dos vendedores e orientá-los sobre a forma correta de realizar a venda com qualidade e, assim, respeitar e satisfazer o consumidor. Para garantir o compromisso de manter a venda com qualidade, a Previsul e os representantes realizam acompanhamentos e pesquisas nos pontos de venda. Os resultados permitem nos anteciparmos e efetuarmos os ajustes necessários na oferta do Seguro, evitando, assim, a insatisfação do consumidor e, conseqüentemente, as possíveis multas previstas nas regulamentações do setor.
- **É proibido condicionar desconto no produto:** seguro não poderá ser condicionante para a concessão de desconto ou condições mais vantajosas na aquisição do bem ou serviço.
- **É proibido condicionar desconto no seguro:** não poderão ser oferecidas condições mais vantajosas no seguro para aquisição de produtos ou serviços oferecidos pela organização varejista.
- **É necessária a aceitação expressa pelo consumidor:** A contratação do Seguro de qualquer espécie oferecido pelo varejista deve contar com a aceitação do consumidor, para que ele fique plenamente satisfeito e possa fazer uso consciente de seu Seguro. Após a aprovação do consumidor ele deve assinar o seu bilhete/apólice.
- **Disponibilização do extrato do contrato:** o representante de seguros deve disponibilizar ao consumidor, no local de venda do seguro ou, quando se tratar de venda por meios remotos, na internet, extrato do contrato que detalhe os poderes que lhe foram conferidos pela Previsul Seguradora.

- **O consumidor tem o direito de se arrepender:** a desistência da contratação do seguro é possível, sem que seja necessário apresentar nenhuma justificativa, **em até sete dias corridos a contar da data da venda do seguro**, garantindo a devolução integral do valor pago. É o chamado de período do direito de arrependimento. O consumidor pode desistir da compra na própria loja onde adquiriu o seguro ou através dos canais de atendimento ao cliente da Previsul (informações contidas na página 9). Após o período de 7 dias, o segurado pode pedir o cancelamento do Seguro a qualquer momento, sem cobranças futuras. Por ser regime de repartição simples, não há devolução dos valores pagos.
- **O endosso do seguro deve ser comunicado à seguradora:** caso exista alguma alteração ou dado que deva ser modificado (endossado) no Seguro contratado, o segurado deve entrar em contato com a seguradora para receber orientações necessárias através da central de atendimento da Previsul Seguradora: 0800 709 8059.
- **Renovação automática:** o consumidor deve entrar em contato com a seguradora sempre que optar pela renovação do seguro ou queira fazer alguma alteração em seu contrato. É vedada a renovação automática de qualquer plano de seguro ofertado pela organização varejista.
- **Prazo de vigência:** Com o objetivo de esclarecer aos consumidores, sempre que houver referência ao prazo de vigência de um Seguro, deve-se considerar que existem dois tipos de prazos.
- **Vigência do contrato de Seguro:** é o prazo entre a data da emissão do bilhete de Seguro (ou de adesão em caso de apólice individual ou certificado) e a data de término do período de cobertura do risco contratado.
- **Vigência da cobertura do Seguro:** é o prazo compreendido entre as 24 horas do dia do início da cobertura do risco contratado até a data de término. Ambas devem estar disponíveis nos documentos que o segurado recebe na hora da contratação do Seguro.

MATERIAL DE VENDA

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

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

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

As organizações varejistas também deverão manter à disposição do consumidor as **condições**

gerais do seguro, que definem as obrigações e direitos de cada parte contratante.

RELAÇÃO COM O SEGURADO

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

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

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

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Previsul Seguradora e/ou a organização varejista disponibilizarão canal de relacionamento aos segurados, via Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), contemplando canais exclusivos e adaptados às pessoas com deficiência.

Os segurados terão 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 ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) está disponibilizado no site da Seguradora (<http://www.previsul.com.br/fale-conosco>), como forma de facilitar a localização e a utilização do número pelo segurado e/ou organização varejista.

Todos os canais de atendimento da Previsul Seguradora estão informados no final deste Guia.

SINISTRO E INDENIZAÇÃO

O processo de análise dos sinistros é de responsabilidade da seguradora, mas também pode ser realizado pelo representante de seguros, desde que este procedimento esteja definido em contrato.

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

O prazo máximo regulação de sinistro é de 30 (trinta) dias, a contar da entrega completa da documentação. Caso seja solicitada documentação complementar, o prazo é suspenso e retorna a contar quando da entrega das informações.

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

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

O representante de seguros deve informar que o cliente pode acompanhar o processo de sinistro. O consumidor pode acompanhar o andamento dessas atividades entrando em contato com a Previsul Seguradora através do 0800 709 8059 - opção 2.

PREÇO DO SEGURO

A seguradora é responsável por estabelecer o preço a ser praticado pelo representante de seguros, que deve observar as seguintes condições:

- **É proibido cobrar valores superiores aos estabelecidos:** o representante de seguros não poderá cobrar valores maiores do que os acordados com a seguradora.
- **É fundamental disponibilizar as relações de preços nos pontos de venda:** as relações dos preços dos seguros ofertados devem ser disponibilizadas em cada ponto de venda e devem indicar o nome da seguradora responsável por cada tipo de seguro.
- **É fundamental a divulgação do preço:** o preço do seguro deve ser detalhado claramente no momento da venda ao consumidor.
- **É obrigatório apresentar e cobrar os preços separadamente:** valor do seguro deve ser sempre apresentado à parte do valor da venda do produto, assim como a cobrança. Dessa forma, o cliente entende claramente que está pagando por um item adicional e que pode exercer o seu direito ao contar com atendimento da seguradora em caso de sinistro.

Caso o consumidor opte por fazer o pagamento de forma conjunta, é necessário que ele assine o Termo de Autorização de Cobrança em Conjunto, em que declara estar ciente do pagamento do prêmio do seguro.

CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO VAREJO

A Previsul Seguradora e os representantes de seguros devem manter e intensificar treinamentos periódicos para a capacitação dos colaboradores ligados à venda de seguros nas organizações varejistas, conforme estabelecido nas regulamentações específicas do setor, garantindo, assim, qualidade no atendimento aos consumidores.

Ressaltamos o empenho da Previsul Seguradora em aprimorar continuamente os programas de treinamento, para que as melhorias reflitam no momento da venda do seguro.

COMUNICAÇÃO NO PONTO DE VENDA

As organizações varejistas que atuam como representantes de seguros devem disponibilizar um espaço em sua loja para orientação ao consumidor, onde o consumidor possa tirar suas dúvidas sobre os seguros. Este local funciona como um ponto adicional para o consumidor, uma vez que os próprios vendedores são capacitados para esclarecer as dúvidas.

O ponto de referência pode estar localizado, por exemplo, no SAC da loja, no crediário ou na mesa do gerente. No espaço deve conter uma comunicação de identificação como “Tire aqui suas dúvidas sobre seguros” e contar com colaboradores capacitados.

As lojas devem sempre ter no ponto de venda **um espaço destinado a tirar as dúvidas do consumidor sobre o seguro.**

Nesses locais devem ser disponibilizadas informações e documentos, como o contrato de representação com as seguradoras, as tabelas de preços de seguros e as condições gerais dos seguros na íntegra.

As organizações varejistas devem manter painéis ou outros tipos de materiais de comunicação, como banners ou displays, em **local com ampla visibilidade** na área de vendas e junto ao caixa, quando for necessário. Estes materiais devem conter as seguintes informações:

- “A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos, com a devolução integral do valor pago”.
- “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro”.
- “O representante de seguros atua na condição de prestador de serviços da Previsul Seguradora”, acompanhado dos canais de atendimento da seguradora (listagem completa no final deste guia).
- “A comercialização de seguros é fiscalizada pela SUSEP”, seguida do endereço de seu portal e do número de telefone de atendimento gratuito.

As empresas de comércio eletrônico também deverão disponibilizar um ponto de referência que disponha de todas as informações necessárias para esclarecimento sobre seguros, bem como um canal de comunicação com o consumidor caso suas dúvidas não estejam contempladas no site do representante (exemplos: chat, endereço do e-mail, números de telefone). Além disso, as informações acima também devem ser informadas antes da conclusão da venda.

Os sites deverão dispor de um canal de comunicação com o consumidor caso os mesmos tenham dúvidas sobre o seguro.

É obrigatório que o representante de seguros possua autorização prévia da seguradora para divulgação de qualquer documento ou material de publicidade que mencione o produto de seguro.

RELAÇÃO COM CORRETORES

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

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

RELAÇÃO COM ÓRGÃOS DO SISTEMA NACIONAL E DEFESA DO CONSUMIDOR

Recomenda-se às organizações varejistas:

- Manter um relacionamento constante com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, fornecendo todas as informações técnicas necessárias sobre os contratos de seguros e sinistros reclamados.
- Atuar em parceria com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para fornecer informações aos segurados e ao público em geral sobre os diferentes contratos de seguro

existentes no mercado nacional.

- Criar mecanismos de pronto atendimento aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para fornecimento de informações técnicas.
- Encaminhar, com presteza e objetividade, aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, as informações por eles solicitadas, sempre com objetivo de prestar esclarecimentos que facilitem a compreensão das atividades das seguradoras e de suas políticas de ação.
- Atuar de forma proativa em relação a todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, participando de reuniões, encontros e seminários organizados pelo Sistema, com o objetivo de difundir as peculiaridades das atividades de comercialização de seguro.
- Promover a cooperação, comunicação e a facilidade de acesso a informações entre seguradoras e seus representantes de seguros.

RELAÇÃO COM ÓRGÃOS DE SUPERVISÃO E CONTROLE

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

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

firmado com a seguradora [Resolução CNSP nº 297/13].

RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE

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

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

RELAÇÃO COM OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

A relação com os meios de comunicação deve priorizar os esclarecimentos gerais sobre os produtos de seguros, facilitando assim a compreensão do setor sobre coberturas, prazo de vigência, exclusão de cobertura, direito de arrependimento, regulação de sinistros e mecanismos de acesso do consumidor a seguradora para solucionar os possíveis conflitos.



OFERTA DE SEGUROS POR MEIOS REMOTOS

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

- Funcionários capacitados pela seguradora e pela própria organização varejista, na forma definida por regulamentação específica.
- A implantação das ações da **relação com o consumidor** (contidas na página 7 deste Guia).
- A divulgação das informações da **comunicação no ponto de venda** (contidas na página 11

deste Guia).

- Serviço permanente de orientação ao consumidor, no mínimo pelos mesmos meios utilizados para a oferta.



É FUNDAMENTAL PARA OS NEGÓCIOS DA PREVISUL

1. A certificação de que qualquer alteração no seguro tenha expressa autorização do segurado e seja comunicada à Previsul Seguradora.
2. O comprometimento com a satisfação do segurado e seus beneficiários.
3. O conhecimento e atendimento aos direitos do consumidor que está Disposto na lei nº 8078 de 1990.
4. A transparência e clareza nas informações repassadas aos Segurados. Queremos que nossos segurados sintam-se tranquilos e seguros quanto aos nossos produtos.
5. O respeito à devida confidencialidade com a que devem ser tratados os dados do segurado.
6. A confirmação das informações e autorizações prestadas pelos Segurados, garantindo sua compreensão sobre os produtos adquiridos a fim de que a autorização seja consciente e válida para formalização da adesão do seguro.
7. A confirmação dos dados cadastrais dos Segurados, utilizando integralmente o script de vendas da seguradora, em caso de telemarketing e conferindo os dados da proposta de adesão do Segurado conforme documentação do mesmo.
8. A disponibilidade para sanar todas as dúvidas dos segurados.
9. A garantia da aceitação expressa do segurado na aquisição do produto e sua forma de cobrança, observando o adequado preenchimento e assinatura das propostas físicas e utilizando os devidos scripts de vendas quando telemarketing, e dispor destas comprovações, no caso de solicitação por parte de órgãos fiscalizadores/judiciário e do segurado.
10. O conhecimento dos produtos e a oferta deles com clareza, inclusive explicando ao segurado que se trata de seguro e que possui benefícios atrelados, e especificando seus benefícios, garantindo qualidade na venda. Exemplo: Na hora da venda, oferecer o produto de seguro explicando claramente suas coberturas e que este é o objeto de venda, as assistências são benefícios que poderá usufruir ao adquirir o seguro.
11. Não condicionar a aquisição de descontos ou de outro produto/serviço à contratação do seguro.

Esta prática é considerada venda casada, prática ilegal e abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.

12. O oferecimento de informações claras, completas e transparentes ao segurado/beneficiário em caso de sinistro. Inclusive, informando ao mesmo que ele poderá contar com atendimento 0800 da seguradora, informação que está disposta no site da Previsul Seguradora (www.previsul.com.br).



É DIREITO DO SEGURADO

1. Receber a documentação sobre seu produto/serviço adquirido: apólice.
2. Receber os devidos esclarecimentos sobre o produto/serviço e sua utilização.
3. Ter liberdade de escolha de produtos e serviços.
4. Receber informação clara, transparente, íntegra e completa sobre o produto/serviço antes da contratação.
5. Indenização quando for prejudicado e com correção monetária.
6. Desistir do produto no prazo de 7 (sete) dias com devolução integral do valor pago.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Guia está orientado pelos princípios constitucionais e pelas boas práticas, políticas e costumes das empresas. A Previsul Seguradora e o varejo priorizam o desenvolvimento e a oferta de seguros que sejam simples e eficientes.

A compreensão correta das orientações presentes neste Guia, especialmente quanto às instruções relacionadas à transparência, compromisso ético e ampla participação das partes interessadas, proporcionará aos consumidores e à sociedade em geral o desenvolvimento de um mercado de seguros responsável e consciente.

Além disso, indicamos a leitura dos seguintes materiais, disponíveis no site da Previsul (links abaixo):

- **Cartilha de Prevenção à Fraude**

<http://www.previsul.com.br/pdf/cartilha-de-prevencao-a-fraude.pdf>

- **Cartilha de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo**

<http://www.previsul.com.br/pdf/cartilha-de-prevencao-a-lavagem-de-dinheiro.pdf>



GLOSSÁRIO

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

Âmbito Geográfico de Cobertura: é a delimitação física da(s) cobertura(s) abrangida(s) pelo Seguro.

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

Beneficiário: é a pessoa física ou jurídica a favor da qual é devida a indenização em caso de ocorrência de evento coberto.

Boa-Fé: um dos princípios básicos do Seguro. Este princípio obriga as partes a atuar com a máxima honestidade na interpretação dos termos do Contrato e na determinação dos compromissos assumidos.

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

Capital Segurado: é a importância máxima a ser paga ao Segurado ou ao(s) seu(s) Beneficiário(s) em função do valor estabelecido para cada cobertura contratada, vigente na data do evento.

Carência: o período contínuo de tempo, apurado a partir do início de vigência do Seguro, durante o qual o Segurado não terá direito à integridade da(s) cobertura(s) contratada(s).

Certificado Individual: é o documento emitido pela Seguradora que formaliza a aceitação ou renovação do Seguro, informa o prazo de vigência da cobertura individual, o valor do Capital Segurado e o prêmio total do Seguro.

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

Coberturas: são as obrigações que a Seguradora assume perante o Segurado quando da ocorrência de um evento coberto.

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

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

Cobertura Particular: conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e/ou Especiais de

um plano de seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou, ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura.

Condições Contratuais: é o conjunto de disposições que regem a contratação, incluindo as constantes da Proposta de Contratação, das Condições Gerais e da Apólice.

Condições Gerais: são as cláusulas que regem um mesmo plano de Seguro, estabelecendo os direitos e deveres do Segurado, da Seguradora, dos Beneficiários.

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

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

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

Franquia: o período de tempo em cada evento coberto, contado da data de ocorrência do Sinistro, durante o qual o Segurado não terá direito ao recebimento da indenização.

Indenização é o valor devido pela Seguradora, ao Segurado ou ao(s) seu(s) Beneficiário(s), correspondente ao Capital Segurado, quando da ocorrência de evento coberto.

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

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

Prêmio de Seguro: o valor que o Segurado Principal paga à Seguradora, para que esta assuma a responsabilidade pela(s) cobertura(s) contratada(s).

Prêmio de Sorteio: é o valor que o consumidor concorre por estar com os pagamentos em dia. Somente quando previsto no plano contratado.

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

Proponente: a pessoa que propõe a contratação do Seguro e que passará à condição de Segurado somente após sua aceitação pela Seguradora, com o devido pagamento do prêmio correspondente.

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

Proposta de Contratação: é o documento com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que o Proponente expressa a intenção de contratar o

Seguro, manifestando pleno conhecimento das Condições Contratuais.

Regime Financeiro de Repartição Simples: é aquele em que os prêmios são fixados, num determinado período, de forma suficiente para cobrir as despesas estimadas com as indenizações neste mesmo período

Segurado: é o Proponente efetivamente aceito pela Seguradora e incluído no Seguro.

Seguradora: é a Companhia de Seguros Previdência do Sul, devidamente constituída e legalmente autorizada a operar no país, que assume os riscos inerentes às coberturas contratadas, nos termos destas Condições Gerais.

Sinistro: a ocorrência de um evento coberto previsto contratualmente.

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

Vigência do Seguro: é o período no qual a Apólice de Seguro está em vigor.

Vigência da Cobertura: é o período em que o Segurado está coberto pela(s) cobertura(s) deste Seguro



CANAIS DE ATENDIMENTO

CENTRAL DE SERVIÇOS - 0800 709 8059

De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h, exceto feriados nacionais.

Canal para gerenciamento de produtos, com serviços como 2ª via de documentos (boleto, certificado), atualização cadastral, entre outros serviços.

SAC: SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - 0800 722 0264

Atendimento por telefonia móvel e fixa. 24h, sete dias por semana.

Canal para informações públicas sobre produtos, bem como sugestões, cancelamento ou suspensão de produtos e serviços.

CLIENTES RESIDENTES NO EXTERIOR - + 55 61 2107-7176

As ligações podem ser realizadas a cobrar. 24h, sete dias por semana.

Canal para informações gerais para clientes que atualmente residem fora do Brasil.

CHAT ONLINE

O chat está disponível em www.previsul.com.br

ACIONAMENTO DE ASSISTÊNCIAS - 0800.555.235 (Brasil) ou +55 11 4133.68.19 (Exterior)

O serviço de assistências 24 horas.

COMUNICADO E INFORMAÇÕES DOS PROCESSOS DE SINISTRO - 0800 709 8059

Atendimento por telefonia fixa. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 21h.

Canal para informações sobre produtos e sugestões.

CAS: CENTRAL DE ATENDIMENTO AO SURDO - 29734

Atendimento por TTS - Terminal Telefônico para Surdos ou por SMS, enviando o texto PSSAC para o número. 24h, sete dias por semana, inclusive feriados nacionais.

Canal para informações sobre produtos, sugestões, reclamações, cancelamento ou suspensão de serviços e produtos.

OUVIDORIA - 0800 722 0266

Atendimento por telefonia móvel e fixo. De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados nacionais.

O canal de Ouvidoria existe para cuidar dos interesses dos clientes da Previsul Seguradora, intermediando o entendimento entre consumidor e empresa na busca de uma solução definitiva para uma insatisfação ou reclamação não resolvida nos demais canais disponíveis de atendimento. Nossa Ouvidoria está aqui para assegurar que você seja ouvido e resolver o problema de forma definitiva, além de identificar oportunidades no aprimoramento dos nossos processos. Não ficou satisfeito com a decisão apresentada pela empresa? Procure a nossa Ouvidoria para, juntos, encontrarmos uma solução.