



Manual de Boas Práticas em Seguros

Orientações Gerais
para Varejistas





Manual de Boas Práticas em Seguros

Orientações Gerais
para Varejistas



Índice

Introdução	5
O que é o Varejo?	6
Quem é o Consumidor?	9
1 Por que é importante que você leia este manual?	10
2 O que é e para que serve o Seguro?	12
O que é sinistro?	16
3 O seguro no varejo	18
4 O representante de seguros	19

5 Recomendações, boas práticas e deveres..... **21**

O que é Cobertura?	24
O que é a vigência do contrato?	25
O que é a SUSEP?	30
O que é venda casada?	32
O que são apólice individual, bilhete e certificado?.....	39
O que é o Prêmio?	46
O que é o endosso?.....	50
O que são as condições gerais?.....	58
O que é limites de indenização?	61
O que é a Negativa de Cobertura?.....	63

6 Como as seguradoras e os representantes de seguros devem se relacionar..... **76**

O que são os salvados?.....	80
Considerações finais.....	82



A economia brasileira se transformou nos últimos anos.

O crédito e as ações do governo para incentivar o consumo aumentaram as oportunidades de venda de seguros em todo o País.

Os varejos brasileiros 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.

O que é o Varejo?

São empresas que vendem, revendem ou distribuem mercadorias através de lojas físicas ou virtuais para o consumidor final.

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:

Fragilidade do consumidor

Responsabilidade do fornecedor

Equilíbrio nas relações

Boa-fé

Informação

Transparência

E foi com base nestes princípios
que esse Manual de Boas Práticas para
venda de seguro no varejo foi criado pelas
seguradoras associadas à Confederação
Nacional das Empresas de Seguros Gerais,
Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar
e Capitalização – CNseg.



Quem é o Consumidor?

Toda pessoa física e
jurídica que adquire ou
utiliza produto ou serviço.



Por que é importante que você leia este manual?

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

Ele é também um documento útil à sociedade, que pode 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.



Manual de Boas Práticas em Seguros

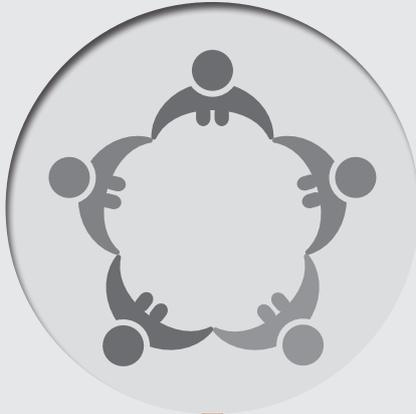
Orientações Gerais para Varejistas



O que é e para que serve o Seguro?

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

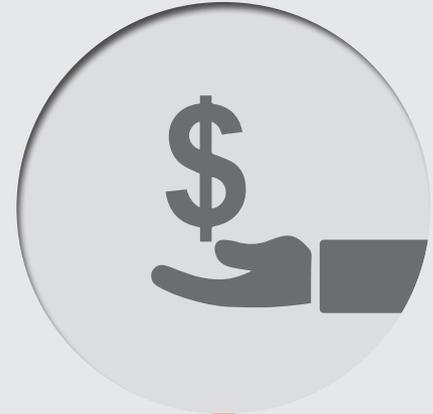
Com o passar do tempo, os homens concluíram que não seria possível impedir que os incidentes causassem prejuízos, mas seria possível organizar grupos de pessoas que contribuíssem com pequenos valores que, somados, permitiriam indenizar os prejuízos daqueles que fossem vítimas de incidentes. Era a fórmula "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, 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 das consequências dos incidentes nos orçamentos pessoais e empresariais. Os seguros se tornaram mais simples e baratos para que um número cada vez maior de pessoas esteja protegido.

Tranquilidade em caso de imprevistos, pois sabe que receberá suporte de empresas comprometidas quando precisar utilizar o seguro.



Proteção e qualidade na prestação de serviços, utilizando uma rede credenciada e de confiança.



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



Economia na hora do imprevisto, pois sabe que pode contar com o suporte financeiro para amenizar os danos não previstos no orçamento.



Agilidade no atendimento e na resolução do sinistro, com equipe altamente capacitada e prazos condizentes com as necessidades do consumidor.

O que é sinistro?

É um incidente previsto na cobertura do contrato de seguros.



3

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.



4

O 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.

5





Recomendações,
boas práticas
e deveres

Relação com o consumidor

É obrigação do representante de seguros e da seguradora basear-se nas seguintes diretrizes:

- É obrigatório oferecer serviços de qualidade;
- É obrigatório disponibilizar informações completas e de forma transparente;
- O seguro é opcional;
- É proibido condicionar desconto no preço do produto para a contratação do seguro;
- É proibido condicionar desconto no preço do seguro para a compra do produto;
- É obrigatória a aceitação expressa pelo consumidor;
- É obrigatório a disponibilização do extrato do contrato;
- Prazo de vigência;
- O consumidor tem o direito de se arrepender;
- Como ocorre a restituição dos valores em caso de rescisão de contrato do Seguro de Garantia Estendida após o período do direito de arrependimento?;
- É proibida a renovação automática;
- O endosso do seguro deve ser comunicado à seguradora.

É obrigatório oferecer serviços de qualidade.

A seguradora que vende seguros no varejo deve oferecer aos segurados serviços de qualidade e atentar para todas as etapas da venda e administração do seguro. Para isso, elas devem estabelecer padrões e indicadores de qualidade que serão seguidos pelo varejo e monitorar os serviços prestados para efetuar ajustes, quando necessário, a favor do consumidor.



O que é Cobertura?

São os incidentes previstos
no contrato que serão
indenizados pela Seguradora.



O que é a vigência do contrato?

Intervalo de tempo durante
o qual está em vigor o
contrato de Seguro.

É obrigatório 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 Garantia Estendida mais comercializado no mercado é o Seguro Garantia Estendida Original.

Por possuir as mesmas coberturas da garantia do fabricante ou fornecedor, antes de finalizar a venda do seguro de Garantia Estendida Original é fundamental que o vendedor oriente o consumidor a guardar o certificado de garantia de fábrica do produto.



Oriente o consumidor sobre dois documentos importantes: o **bilhete** e o **certificado de garantia de fábrica do produto**.



É preciso guardá-los em local seguro!



Para que futuramente possa acionar o **Seguro** caso necessário.



O vendedor pode, inclusive, sugerir ao consumidor que abra a caixa do produto dentro do ponto de venda (quando possível) para lerem juntos às coberturas e exclusões relacionadas no certificado de garantia do fabricante, para 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 validade.

PONTO DE VENDA



O que é a SUSEP?

É o Órgão Regulador responsável pela autorização, controle e fiscalização dos mercados de Seguros, Previdência aberta e Capitalização.

O seguro é opcional.

O consumidor deve ser informado antes de contratar o seguro que sua compra 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 medidas a serem tomadas pelas seguradoras e pelos varejistas é oferecer treinamentos aos vendedores para 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, as seguradoras e os representantes realizam acompanhamentos e pesquisas nos pontos de venda, por exemplo, através do “Comprador Misterioso”, que simula a compra do seguro sem se identificar. Os resultados permitem às seguradoras e aos representantes tomarem medidas para efetuar os ajustes necessários na oferta do Seguro, evitando, assim, a insatisfação do consumidor e, conseqüentemente, as possíveis multas previstas nas regulamentações do setor.

O que é venda casada?

É quando o vendedor obriga o cliente a comprar um produto ou serviço vinculado a outro. Esta prática é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor no Brasil.

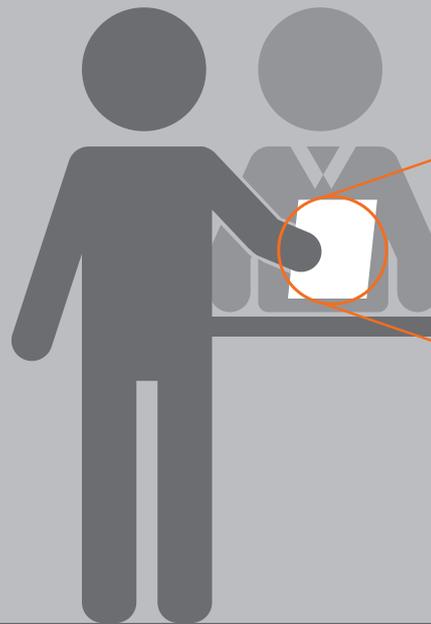
A prática da venda casada, quando um consumidor compra um produto ou serviço vinculado a outro, é proibida por lei!



É proibido condicionar desconto no preço do produto para a contratação do seguro.

A contratação do seguro não pode, em hipótese alguma, ser obrigatória para a concessão de desconto ou de condições mais vantajosas na compra do bem ou serviços comercializados pelo varejo. Também é uma prática qualificada como “venda casada”.

Não se deve condicionar a contratação do seguro ao desconto oferecido ao cliente.





O consumidor não precisa aceitar o seguro para ganhar desconto!

É proibido condicionar desconto no preço do seguro para a compra do produto.

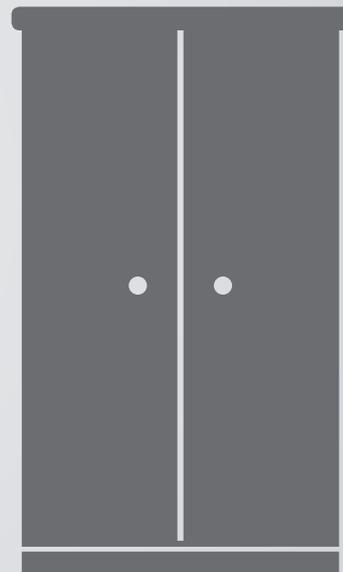
A compra do produto não pode, em hipótese alguma, ser obrigatória para a concessão de desconto ou de condições mais vantajosas na contratação do seguro. Também é uma prática qualificada como "venda casada".

É obrigatória 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.

**O valor
do seguro
nunca muda.**

Após a aprovação do consumidor ele deve assinar o seu bilhete/apólice.



É obrigatório a disponibilização do extrato do contrato.

O representante de seguros deve disponibilizar ao consumidor um resumo do contrato que detalhe os poderes que lhe foram conferidos pela seguradora. O documento deve estar disponível no local de venda do Seguro e, quando se tratar de venda por meios remotos, na Internet.

PONTO DE VENDA



O que
são apólice
individual,
bilhete e
certificado?

São os 3 documentos
possíveis para formalização
do contrato de seguros.

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 da data de assinatura da proposta 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 a zero hora do dia do início da cobertura do risco contratado até às 24 horas de sua data de término. Ambas 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 coincide com o período de vigência da cobertura do risco.

Entretanto, nos seguros de Garantia Estendida estes dois períodos não coincidem, pois o período de cobertura se inicia às 24 horas do dia de término da garantia original do fabricante e se estende até a data final do período de cobertura contratado.

Tanto a vigência do contrato quanto a vigência da cobertura deve constar no documento entregue ao segurado na contratação.

Após o término da
garantia original
do fabricante



Tem início a
cobertura da
Garantia Estendida



Linha do tempo | Garantia Estendida



Essas são as 4 etapas que compreendem o processo de vigência da cobertura da Garantia Estendida: início da contratação do seguro, garantia legal, garantia contratual, seguro de garantia estendida.

* O tempo de contrato da simulação acima é meramente ilustrativa.



Existem diferentes períodos de garantia contratual e de garantia estendida. Acesse o site e saiba mais: www.osegurogarantiaestendida.org.br/Home/Garantia

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 7 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 seguradora.

Após o período de 7 dias, o segurado pode pedir o cancelamento do Seguro a qualquer momento. Basta apresentar os documentos necessários e respeitar as regras contidas no tópico seguinte.

Como ocorre a restituição dos valores em caso de rescisão de contrato do Seguro de Garantia Estendida após o período do direito de arrependimento?

RESTITUIÇÃO DE VALORES

CANCELAMENTO	ATÉ 07 DIAS DA COMPRA DO PRODUTO	DURANTE A GARANTIA DO FABRICANTE	APÓS O INÍCIO DO SEGURO GARANTIA ESTENDIDA	
POR INICIATIVA DO CONSUMIDOR	Valor integral do Prêmio	Valor integral do Prêmio - IOF	Valor proporcional do Prêmio - IOF	O valor restituído será calculado de forma proporcional ao prazo que resta até o final da vigência do seguro.
POR INICIATIVA DA SEGURADORA	Valor integral do Prêmio	Valor integral do Prêmio + IOF	Valor proporcional do Prêmio - IOF	

¹ O IOF é o imposto cobrado por operações em seguros, crédito, câmbio e qualquer outro tipo de operação relacionada a títulos e valores mobiliários.

O que é o Prêmio?

É o valor pago pelo
consumidor à seguradora
pela contratação do seguro.



É proibida a renovação automática.

É proibida a renovação automática de qualquer plano de Seguro comercializado pelo varejo. Caso o consumidor opte pela renovação do seu seguro ao término do prazo de vigência contratado, ele deve seguir as orientações descritas em seu bilhete ou entrar em contato com a Central de Atendimento da seguradora para verificar a existência dessa possibilidade.

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.



O consumidor deve entrar em contato com a seguradora, sempre que optar pela renovação do seguro ou queira fazer alguma alteração em seu contrato.

O que é o endosso?

É o documento gerado pela seguradora durante a vigência do seguro, que tem como objetivo alterar, modificar ou transferir informações do contrato inicial do seguro.

Quando o fabricante fizer a troca de um produto no período vigente do contrato, o consumidor deve informar sobre essa troca à seguradora.



Alguns exemplos

No caso do seguro de Garantia Estendida, a substituição do bem pelo fabricante durante o período de vigência da garantia legal ou contratual sempre deve ser informada à seguradora. Essa mudança gera um endosso ou novo contrato de seguro mediante acordo entre as partes.

	Garantia Legal		
Garantia Legal	90 dias	Garantia Contratual	
Garantia Contratual	90 dias	9 meses	Seguro Garantia Estendida*
Garantia Estendida	90 dias	9 meses	2 anos

* Existem diferentes períodos de cobertura para o seguro garantia estendida. Consulte sempre a descrição no bilhete do seguro.

5.2

Quais canais de atendimento estarão disponíveis para o segurado?

A seguradora e/ou representante de seguros devem disponibilizar um canal de relacionamento gratuito aos seus segurados, via Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O SAC deve estar disponível 24 horas por dia e 7 sete dias por semana e garantir acesso às pessoas com deficiência auditiva ou de fala e obedecer os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência e cordialidade.

As seguradoras também podem oferecer ao segurado mecanismos de atendimento eletrônico e acompanhamento através de redes sociais pela Internet. Além disso, os segurados terão à sua disposição a Ouvidoria das seguradoras.

O número do telefone de acesso ao SAC deve estar disponível no portal/site da seguradora, de forma a facilitar a localização e a utilização pelo segurado e/ou representante de seguros. Esse número deve constar também de forma clara nos bilhetes, certificados ou apólices individuais.



5.3

O que são e para que servem os materiais de venda?

Os seguros oferecidos em lojas de varejo podem ser contratados através de bilhete ou apólice individual, documentos que comprovam a contratação do seguro.

A apólice Individual é o documento que, **após o preenchimento e a assinatura da proposta**, formaliza a aceitação do segurado para as coberturas contratadas. A seguradora tem o prazo de 15 dias a contar da data de adesão para aceitar ou recusar o seguro.



O bilhete é o documento que formaliza a aceitação imediata do segurado para as coberturas contratadas e que **dispensa o preenchimento de proposta de aprovação**. Ele deve ser entregue ao segurado no ato da contratação.



O certificado é o documento que contém todas as condições de funcionamento do seguro, estabelecendo as obrigações e os direitos do consumidor e da seguradora.



Nesses documentos o consumidor pode encontrar as informações essenciais para a compreensão do seguro, tais como

- as coberturas,
- as exclusões,
- os valores de indenização,
- os telefones de contato da seguradora,
- o período de vigência, entre outros.

Também constam informações sobre como o consumidor pode exercer seu direito de arrependimento, caso desista do seguro em até 7 dias.

Por isso, para realizar uma venda com qualidade que garanta a compreensão dos detalhes fundamentais do seguro, o vendedor deve orientar a leitura do bilhete, certificado ou a apólice individual dentro da loja para tirar suas dúvidas.

O bilhete, certificado ou a apólice individual devem ser emitidos separados da nota fiscal da compra realizada no varejista, pois é um documento específico que comprova que o consumidor realmente contratou o seguro e que lhe dará o direito de acioná-lo quando necessário.

O representante de seguros também deve disponibilizar ao consumidor as condições gerais do seguro, que definem as obrigações e direitos das partes contratantes.



A nota fiscal deve ser emitida separadamente dos documentos de contrato do seguro.

O que são as condições gerais?

É o conjunto de cláusulas, comuns à todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelece as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Como é feita a análise do sinistro e o pagamento da 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. Eles devem estar expressamente detalhados no bilhete ou apólice individual, em local de fácil visualização e compreensão pelo consumidor.



No caso do seguro de Garantia Estendida, para que o sinistro seja atendido, o segurado deve ter em mãos os seguintes documentos:

- a)** Documento fiscal de aquisição do bem;
- b)** Bilhete do seguro ou Apólice Individual;
- c)** CPF ou outro documento de identificação do segurado.

Essa informação deve constar no bilhete de seguros e nas apólices. Porém, também deve ser reforçada pelo vendedor durante o fechamento da venda.

Caso seja necessário, pode ser solicitado ao segurado que apresente cópia desses documentos.



O que é limite de indenização?

Valor máximo a ser pago pela seguradora em decorrência de um ou mais sinistros ocorridos durante a vigência da cobertura do contrato.

Como funciona a cobertura de reparo?

Para produtos que possuem **cobertura de reparo**, a seguradora deve analisar se o produto poderá ser consertado e, caso positivo, realizar o reparo.

Se não houver a possibilidade, conforme avaliações técnicas da assistência, será analisada a possibilidade de troca por um produto igual ou um similar limitado ao valor descrito em nota fiscal.

Não havendo a possibilidade de reparo ou troca, o cliente deve receber a restituição do valor conforme descrito em nota fiscal.

Como funciona a cobertura de troca?

Para os produtos em que a cobertura garanta a troca, após avaliações técnicas da assistência, o produto será trocado por um igual ou um similar limitado ao valor descrito em nota fiscal.

Caso não haja a possibilidade de troca, o cliente deve receber a devolução do valor do produto conforme descrito em nota fiscal.



O que é a Negativa de Cobertura?

É quando o sinistro
ocorrido não é coberto
pelo seguro contratado.

Neste caso, o segurado deve ser orientado a entrar em contato com o SAC da seguradora, caso tenha alguma dúvida. As informações de contato com o SAC devem constar expressamente na carta de negativa de cobertura, de forma a facilitar o acesso pelo consumidor.

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

O representante de seguros deve informar à seguradora sobre o acontecimento de qualquer sinistro assim que tiver conhecimento, quando a responsabilidade dessa comunicação estiver atribuída à ele em função do que foi estabelecido no contrato.





Quais são os prazos para o atendimento do reparo do produto ou sua substituição, e para o reembolso em dinheiro?

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

- Da data da comunicação do sinistro 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.

O consumidor pode acompanhar o andamento dessas atividades entrando em contato com o SAC da seguradora.

Como deve ser a logística para atendimento de sinistros?

As seguradoras possuem diferentes modos de envio ou retirada do produto para cada região atendida e também para cada tipo de produto, em função de seu tamanho e peso.

Por isso, quando há a abertura do sinistro, apenas a Central de Atendimento da seguradora poderá passar essa informação ao segurado. Contudo, o vendedor pode informar essa condição ao consumidor no momento da venda.

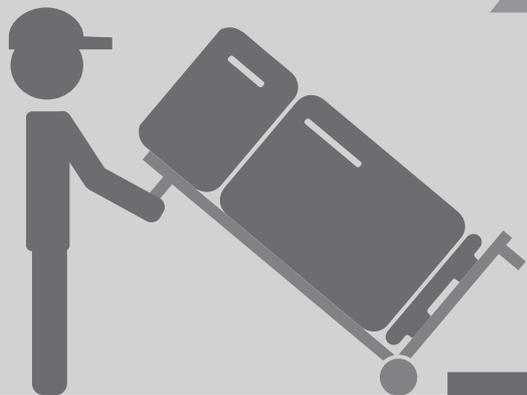
Como devo disponibilizar as informações sobre Rede de Assistências Técnicas?

O vendedor deve informar ao consumidor durante a contratação do seguro que, em caso de sinistro, a seguradora lhe informará para qual Assistência Técnica o produto deve ser levado ou enviado durante o processo de atendimento.

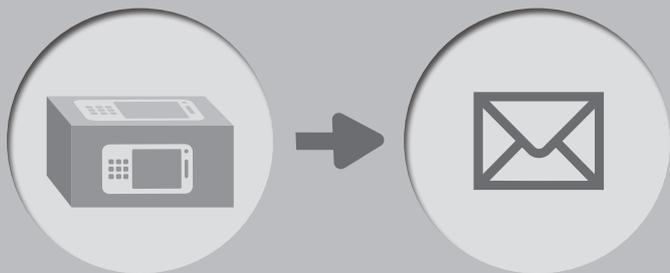
As informações sobre as Assistências Técnicas devem estar disponíveis nos sites das seguradoras ou em suas centrais, caso o consumidor queira se informar antes de contratar o seguro.

Independentemente da localização da Assistência Técnica, o vendedor deve reforçar, no momento da venda do seguro, que a Seguradora tem a responsabilidade de realizar os serviços contratados.

1



2



Existem diferentes modos de envio ou retirada dos produtos para o atendimento dos sinistros. A informação de como o consumidor deve receber ou retirar sua mercadoria, é dada apenas pela Central de Atendimento da seguradora.



3

A capacitação dos funcionários do varejo

A 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 das seguradoras em aprimorar continuamente os programas de treinamento, para que as melhorias reflitam no momento da venda do seguro.

Preço do seguro

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



5.6

É proibido cobrar valores superiores aos estabelecidos.

O representante de seguros não poderá cobrar valores maiores do que os acordados com a seguradora.

É obrigatório 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 obrigatória 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.

O 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.



5?

Como deve ser feita a 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.



TIRE AQUI SUAS DÚVIDAS
SOBRE SEGUROS



SERVIÇO DE
ATENDIMENTO



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 dias corridos, com a devolução integral do valor pago.
- É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro.
- A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP, seguida do endereço do portal e do número de telefone de atendimento gratuito da SUSEP.
- O representante de seguros atua na condição de prestador de serviços da seguradora.
- Número de telefone dos SACs, Ouvidorias e o endereço físico e eletrônico da(s) sociedade(s) seguradora(s).

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.

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.

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



6



Como as seguradoras e os representantes de seguros devem se relacionar com:

Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

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.

Órgão de Supervisão e Controle

Trabalhar em conjunto com as seguradoras associadas à CNseg nos assuntos ligados ao desenvolvimento do mercado que necessitem de interação com a SUSEP e facilitar o acesso, manter práticas de colaboração, ser ágil nas respostas e entregar ao órgão de supervisão e controle todas as informações requisitadas e necessárias para desenvolvimento do mercado de seguros.

O meio ambiente

Cabe às seguradoras e aos representantes de seguros que desejam adotar melhores práticas de preservação do meio ambiente:

Ter em 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.

Estabelecer parcerias com empresas que disponham de sistemas que facilitem e agilizem a identificação de um produto nos casos de aproveitamento de peças.

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 arrendimento, regulação de sinistros e mecanismos de acesso do consumidor a seguradora para solucionar os possíveis conflitos.

VOCÊ SABIA QUE A ROUPA LIMPA DO SEU FILHO TEM GARANTIA?

SEGURO GARANTIA ESTENDIDA

TODA MÁQUINA DE LAVAR VENDIDA JÁ VEM COM GARANTIA. VOCE SABE O QUE É SEGURO GARANTIA ESTENDIDA? ANTES DE COMPRAR, INFORME-SE.

Podê solicitar o que adicionar e não quer vender o que trabalhar, sendo para consultar? Não aceitar o que e entrega tudo sobre o Seguro Garantia Estendida. Com ele, você amplia o prazo de garantia legal e contratual de produtos, ficando seguro por muito mais tempo. Não vale o seu direito.

www.CSEGUROGARANTIAESTENDIDA.org.br

VOCÊ SABIA QUE A SUA NOVELA TEM GARANTIA?

SEGURO GARANTIA ESTENDIDA

TODA TELEVISÃO VENDIDA JÁ VEM COM GARANTIA. PARA AMPLIAR O PRAZO, CONHEÇA O SEGURO GARANTIA ESTENDIDA.

Podê solicitar o que adicionar e não quer vender o que trabalhar, sendo para consultar? Não aceitar o que e entrega tudo sobre o Seguro Garantia Estendida. Com ele, você amplia o prazo de garantia legal e contratual de produtos, ficando seguro por muito mais tempo. Não vale o seu direito.

www.CSEGUROGARANTIAESTENDIDA.org.br

VOCÊ SABIA QUE O SEU CANTOR PREFERIDO TEM GARANTIA?

SEGURO GARANTIA ESTENDIDA

TODO APARELHO DE CTVR VENDIDO JÁ VEM COM GARANTIA. PARA AMPLIAR O PRAZO, CONHEÇA O SEGURO GARANTIA ESTENDIDA.

Podê solicitar o que adicionar e não quer vender o que trabalhar, sendo para consultar? Não aceitar o que e entrega tudo sobre o Seguro Garantia Estendida. Com ele, você amplia o prazo de garantia legal e contratual de produtos, ficando seguro por muito mais tempo. Não vale o seu direito.

www.CSEGUROGARANTIAESTENDIDA.org.br

Cartazes da Campanha Seguro de Garantia Estendida

O que são os salvados?

São objetos que conseguem se salvar de um sinistro e ainda possuem valor econômico.



Considerações finais

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

A compreensão correta das orientações presentes neste Manual, 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.



Participantes do Grupo de trabalho do Manual de Boas Práticas em Seguros

- **Allan Rocha**
Zurich Minas Brasil Seguros S.A
- **Andreia Moraes**
FenSeg
- **Andreza Silva**
Bradesco Auto Re Companhia de Seguros
- **Kezia Pietro**
Virginia Surety Companhia de Seguros
- **Marina Cardoso**
Zurich Minas Brasil Seguros S.A
- **Pedro Henrique Fernandes Pinheiro**
CNseg
- **Rodrigo Zanini**
Itaú Seguros S.A

Projeto Gráfico



Bethe B . comunicação



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.

○ 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.



CNseg

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

www.cnseg.org.br

