



Entenda o seu Seguro Residencial



Links úteis:

SUSEP: www.susep.gov.br

Código de Defesa do Consumidor: www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8078.htm

Sumário

	Entendendo o seguro da sua residência	6
	Serviços	8
	Calculando o valor do seu seguro	9
	Conhecendo os seus direitos e deveres	11
	Contratando com segurança	13
	O seguro residencial não cobre	14
	Diminuindo riscos	15
	Glossário do seu seguro	17

Apresentação

Desmitificar questões importantes relacionadas ao mercado segurador e promover o diálogo claro e transparente junto à sociedade. É com esta premissa que a Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) lança a segunda cartilha da série “Entendendo seu seguro”. Desde 2007 atuando como representante das companhias que operam nas principais carteiras do mercado, a FenSeg tem trabalhado para disseminar a cultura do seguro e combater a desinformação a respeito do setor.

A cartilha “Entendendo o seu seguro residencial” foi desenvolvida pela FenSeg para dar ao consumidor respostas para as principais questões que envolvem a carteira. Coberturas, direitos, deveres, exclusões e serviços oferecidos pelas seguradoras estão descritos e detalhados nas páginas desta publicação. Pensando no conforto e na segurança do público, a cartilha traz também orientações e um guia de precauções para evitar danos e acidentes. Ao final, o consumidor encontrará um Glossário, com o significado dos termos técnicos mais comuns contidos na apólice do seguro residencial.

No primeiro semestre do ano de 2015, a FenSeg acreditou na ideia da cartilha “Conhecendo seu seguro de automóvel” e defendeu a comunicação como o caminho mais correto para fortalecer os vínculos entre o setor de seguros e a sociedade. Agora, diante dos resultados obtidos, o objetivo se repete e, novamente, acreditamos que é possível desburocratizar a linguagem do mercado, sem abandonar o padrão de qualidade que tornou o setor um grande aliado do cidadão brasileiro, protegendo a sociedade e cuidando de bens, patrimônios e, acima de tudo, vidas.

Boa leitura!

Paulo Marraccini

Presidente da FenSeg

Neival Freitas

Diretor Executivo da FenSeg



Entendendo o seguro da sua residência

► Produtos e coberturas

O seguro residencial se destina a pessoas físicas e jurídicas que sejam proprietárias ou inquilinas de imóveis de moradia ou temporada, como casas de veraneio. A cobertura básica do seguro residencial contempla imprevistos e acidentes específicos, mas existe a possibilidade de contratar diversas outras coberturas e serviços, de acordo com sua necessidade.

Ao contratar a cobertura básica de um seguro residencial, você estará coberto contra: incêndio, queda de raio, explosão e fumaça de qualquer causa e natureza. À parte, as seguradoras oferecem coberturas adicionais. Por exemplo, é possível contratar uma cobertura para as despesas de aluguel, caso algum sinistro impeça a residência de ser habitada temporariamente e force o segurado a se mudar. Além disso, existem adicionais de danos ao patrimônio ou a terceiros e serviços de assistência.

► Danos ao patrimônio

As coberturas adicionais de danos ao patrimônio são opcionais e podem ser contratadas no momento da aquisição do seguro ou incluídas a qualquer momento no contrato. Antes de

Importante

Nem todos os bens são contemplados pelo seguro de danos ao patrimônio. Obras de arte, joias, coleções ou raridades necessitam de um seguro específico. Alguns acidentes naturais, como tremores de terra e maremotos, também precisam de coberturas adicionais. Para saber exatamente o que está coberto, consulte seu corretor e leia a apólice sempre que necessário.

contratar, procure um corretor de seguros e informe quais bens deseja segurar contra quais riscos, além de definir até que limite pretende contratar essas coberturas. Essas informações devem ser atualizadas junto à seguradora sempre que necessário. Isso porque, caso ocorra algum sinistro, o seguro irá cobrir apenas o patrimônio que consta na apólice.

Entre as coberturas opcionais de danos ao patrimônio, estão:

Danos elétricos

Cobre danos a eletroeletrônicos e instalações elétricas em razão de curto circuito e variação de tensão.



Danos de causas naturais

Cobre danos de causas naturais, como vendaval, furacão, tornado, queda de granizo e desmoronamento. Vale ressaltar que quedas de reboco, marquises e beirais não são consideradas desmoronamento. Para saber exatamente quais sinistros seu seguro cobre, leia a apólice e converse com seu corretor para esclarecer eventuais dúvidas.

Subtração de bens

Cobre subtração de bens com emprego de violência ou mediante arrombamento de um dos acessos da residência. O seguro não cobre desaparecimento, furtos simples ou extravio de objetos.

Impacto de Veículos e Aeronaves

Cobre danos causados à residência por impacto de veículos ou queda de qualquer tipo de aeronaves.

► Danos a Terceiros

A cobertura de Responsabilidade Civil Familiar também é opcional e contempla danos causados involuntariamente pelo segurado, familiares, empregados ou animais domésticos a terceiros. As seguradoras consideram "terceiros" quaisquer pessoas estranhas ao convívio do segurado que, em virtude de uma relação indireta, reclamem indenização. Ou seja, familiares que dependam financeiramente ou residam com o segurado não são considerados terceiros.

Esta cobertura adicional deve ser acionada somente em casos de acidente. Por exemplo, se o seu cachorro morder algum vizinho e, por isso, você for acionado judicialmente, o seguro de danos a terceiros cobre este sinistro. O mesmo acontece se um vaso de plantas cair de sua janela e atingir alguém ou se quaisquer outros sinistros dessa natureza ocorrerem sem premeditação.



Serviços

Além das tradicionais coberturas, as seguradoras também oferecem planos de serviços de assistência à residência, com objetivo de proporcionar maior conforto aos segurados. Dependendo do plano contratado, é possível ter garantia de mão-de-obra para consertos gerais, como chaveiro, reparos elétricos e hidráulicos, substituição de telhas e conserto de diversos bens. Alguns planos também podem garantir a substituição de peças.

Detalhadamente, a maioria dos planos de assistência técnica 24h cobre:

- ▶ Problemas hidráulicos, como vazamentos e rupturas das tubulações.
- ▶ Panes elétricas em disjuntores, interruptores, chaves, tomadas e troca de resistência de chuveiros e torneiras elétricas.
- ▶ Entupimento de tubulações de esgoto, como pias, sifões, ralos e vasos sanitários, calhas e tubulações.

▶ Substituição de telhas quebradas acidentalmente, exceto quando o dano for causado por ventos fortes. Para este caso, é preciso contratar o seguro de danos ao patrimônio.

▶ Problemas nas fechaduras ou confecção de nova chave em caso de perda, quebra ou subtração das originais. Também estão cobertas as trocas de segredos das fechaduras de portas e portões.

▶ Conserto de eletrodomésticos, como geladeira, freezer, máquina de lavar e secar roupas, máquina de lavar louças, fogão, forno de micro-ondas, etc.

Você sabe a diferença entre os seguros residencial, habitacional e condomínio?

Seguro Residencial

Cobre danos ao imóvel. O segurado também pode contratar coberturas opcionais que assegurem seus bens ou danos causados a terceiros. Há também a possibilidade de contratar planos de serviços de assistência 24h.

Seguro Habitacional

É obrigatório em toda contratação de financiamento de imóvel e destina-se exclusivamente à garantia do prédio, ou seja, à parte construtiva da residência, não havendo cobertura para os bens do morador.

Seguro de Condomínio

Tem caráter obrigatório a todos os condomínios horizontais ou verticais, segundo definição do Código Civil. Oferece cobertura básica para incêndio, queda de raio e explosão nas áreas comuns dos prédios e condomínios. Além disso, exige a contratação do seguro de responsabilidade civil para o síndico. As seguradoras costumam oferecer também seguro de vida para os funcionários e os mesmos adicionais do seguro residencial. O valor do seguro é inserido entre as despesas do prédio e atribuído a cada condômino.



Calculando o valor do seu seguro

O valor de contratação do seguro para cobertura básica será a soma do custo de reconstrução do imóvel e do valor de reposição dos bens. É importante não confundir o preço de reconstrução com o valor comercial ou de revenda do imóvel. Além deste, há ainda outros fatores que podem alterar o preço da sua apólice. Confira:

► Reconstrução do Imóvel

O custo de reconstrução do imóvel é obtido pela multiplicação da área construída (m²) pelo custo unitário do m² de construção da região do imóvel. Converse com o seu corretor de seguro, ele te orientará sobre como apurar este valor.

► Valor dos bens pessoais

Para determinação do valor dos bens é preciso calcular o custo de reposição dos móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, objetos pessoais, roupas e calçados e outros bens existentes e que serão cobertos, na data da contratação do seguro. É importante avisar à seguradora sempre que adquirir um bem de alto custo, que possa influenciar significativamente no valor segurado, a fim de providenciar endosso na apólice. Guarde sempre as notas fiscais dos bens adquiridos.



► Localização

O preço do seguro será proporcional à redução dos riscos pelos quais a seguradora será responsável. Ou seja, se o segurado morar em um condomínio com serviço de vigilância ou se instalar equipamentos de segurança, o seguro poderá ser mais barato.

► Tipo de imóvel

O seguro residencial de um apartamento costuma ser mais barato, já que a lei obriga o prédio a ter um seguro de condomínio para a sua estrutura e partes comuns. O seguro de uma casa, por outro lado, tende a ser maior.

► Utilização

O preço do seguro para uma residência temporária, como casas de veraneio, costuma ser diferente. Dependendo das condições de segurança do local, é possível que o risco de sinistros em uma residência desocupada por longos períodos seja maior. Lembrando que, independentemente do período de utilização da residência, é importante avisar à seguradora sempre que a casa ficar desocupada por um período mais longo.

► Franquia

A franquia é a parte do prejuízo que será paga pelo segurado caso ocorra algum sinistro e, por isso, reduz o preço do seguro. Na apólice, será determinada a importância ou percentual que ficará sob responsabilidade do segurado. Caso o prejuízo seja inferior ao valor da franquia, o pagamento do conserto não será feito pela seguradora. Algumas seguradoras estabelecem esse mecanismo de coparticipação apenas para coberturas especiais, como danos elétricos, queda de raio, vendaval, furacão, ciclone, tornado e granizo. A cobertura básica costuma ser isenta de franquia.



Conhecendo os seus direitos e deveres

Você sabia?

Que os seus direitos estão assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Código Civil, e os termos de contratação estão definidos pelas circulares da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). Todos os documentos estão disponíveis para consulta na internet, mas destacamos, a seguir, os principais pontos.

► Direitos

Aceitação

A seguradora tem 15 dias para aceitar ou recusar a sua proposta de contratação do seguro. Após esse período, o seguro é automaticamente aceito. Se a resposta for negativa, a seguradora continuará a oferecer a cobertura por até dois dias úteis após notificar sua decisão ao proponente, seu representante legal ou ao corretor do seguro.

Documentação

Toda a documentação referente ao seguro, como apólice,

condições gerais, documentos de endosso, avisos e recibos, devem ser entregues a você no ato da contratação ou enviada, posteriormente, via correio ou disponibilizadas para consulta nos sites das seguradoras.

Indenização

Em caso de sinistro coberto pela apólice, é seu direito receber o pagamento das indenizações integral ou parcialmente previstas nas coberturas contratadas em até 30 dias corridos após a entrega de toda a documentação solicitada pela seguradora. A regra básica para indenização consiste no pagamento do valor atual do bem atingido, que significa o valor de novo menos a depreciação física (uso, estado de conservação e perda tecnológica).

Cancelamento

O cancelamento do contrato de seguro poderá ser feito a qualquer momento, por iniciativa de quaisquer partes contratantes. Se você solicitar o cancelamento, receberá de volta a quantia paga pelo seguro subtraída do valor do Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguros (IOF); dos adicionais de fracionamento (quantias que serão retiradas pela seguradora) e de um percentual calculado de acordo com a tabela de curto prazo da SUSEP.



Inspecções à residência

É um direito seu ser avisado previamente, por meio do corretor do seguro, quando a seguradora desejar realizar inspecções à sua residência. As inspecções servem para avaliar o risco a que a residência está exposta e para que a seguradora possa sugerir medidas que devam ser tomadas para diminuí-lo. As informações obtidas pela seguradora deverão ser utilizadas única e exclusivamente para fins do seguro contratado.

► Deveres

Pagamento

Realize o pagamento do preço do seguro dentro dos prazos determinados, diretamente à seguradora, por intermédio dos meios disponíveis, tais como cartão de crédito, boleto bancário ou débito em conta corrente do titular da apólice. Assim, fica garantido o seu direito à indenização.

Conservação

Mantenha o imóvel, assim como os seus bens, em bom estado de uso, de conservação e segurança, fazendo manutenção sempre que for preciso. O seguro não indeniza danos decorrentes de má conservação.

Mudanças

Se você mudar de endereço, será necessário realizar a transferência do seguro de um imóvel para outro. Para isso, entre em contato com o seu corretor ou com a seguradora, que reavaliará o valor segurado para as coberturas básicas e adicionais e atualizará o preço de acordo com o cálculo do novo imóvel. Outras mudanças, como correção de dados cadastrais, inclusão ou retirada de garantias, reforma ou ampliação do imóvel e compra de novos eletrodomésticos, também deverão ser expressamente comunicadas. Todas as alterações serão confirmadas por endosso, documento emitido pela seguradora.



Contratando com segurança

Inspeções à residência

Você deve prestar todos os esclarecimentos que forem requeridos sobre o seu imóvel, permitindo inspeções sempre que solicitado previamente pela seguradora. As inspeções podem ocorrer inclusive antes da contratação do seguro, momento em que serão avaliadas as condições de uso, manutenção e segurança e haverá averiguação dos bens.

Sinistro

Em caso de acidente ou subtração de bens, é necessária a apresentação do Boletim de Ocorrência (BO) à seguradora. Se estiver envolvido em uma dessas situações, não faça acordos com os demais envolvidos no acidente, não preste informações incorretas ou omita fatos importantes. Também é importante preservar os vestígios e indícios deixados no local, de modo a facilitar a apuração do acontecido pela seguradora. Tomar essas precauções fará com que você receba sua indenização mais rapidamente.

Existem alguns cuidados que você deve tomar antes de contratar o seu seguro residencial. Pesquise, informe-se e preste muita atenção em cada detalhe da proposta antes de fechar negócio.

► Escolhendo a seguradora

Antes de assinar um contrato, pesquise as condições em diferentes seguradoras. Ao escolher, certifique-se que a empresa está regular. Para isso, acesse o site da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) - www.susep.gov.br - e faça uma pesquisa gratuita.

► Converse com o seu corretor

O corretor de seguros é o profissional que atua tanto na avaliação e contratação quanto durante a vigência do seguro, sendo responsável por assessorar e representar o segurado junto à seguradora em quaisquer questões ou dúvidas. Consulte a SUSEP para verificar se o corretor está regularmente habilitado a exercer essa função.

► A apólice

Ao receber a apólice, verifique se os dados estão corretos, são verdadeiros e estão de acordo com a proposta. Depois, guarde sua cópia em local seguro e a consulte sempre que julgar necessário.

► Inventário

Caso opte por contratar uma cobertura adicional para seus bens, faça um inventário do que possui dentro de casa. Seja detalhista na descrição dos objetos e, de preferência, use fotos e vídeos. Mantenha esses dados atualizados. É importante anotar quando e onde o objeto foi comprado, a marca, o modelo, o preço e o número de série. Guarde as notas fiscais em um local seguro e mantenha cópias do seu inventário em locais diferentes para evitar o risco de perder o documento. Caso tenha dificuldade em calcular o valor dos seus bens, solicite ajuda ao seu corretor de seguro.



O seguro residencial não cobre

As chamadas “exclusões” são os riscos não garantidos pelo seguro. Os danos não indenizáveis e os bens não compreendidos pelo seguro variam de acordo com a seguradora. No momento da contratação, é importante estar atento às exclusões, que devem ser especificadas na apólice. Algumas delas podem ser contratadas como coberturas adicionais. Confira quais são os riscos que costumam ficar de fora da lista de coberturas.

► Falhas na construção

Se falhas no projeto de construção ou material de má qualidade utilizado na obra causarem danos como infiltração, desgaste prematuro, deterioração, defeito oculto ou mecânico, corrosão, ferrugem e umidade, a seguradora pode não cobrir os prejuízos.

► Imóveis de madeira

As seguradoras costumam aceitar mais facilmente riscos de imóveis de alvenaria, recusando construções de madeira ou qualquer outro material de fácil combustão. Quando esses riscos são aceitos, o valor do preço tende a ser mais elevado.

► Desocupação

O seguro também não indeniza danos que acontecem durante longos períodos de desocupação do imóvel quando não há aviso prévio à seguradora. Se você pretende ficar fora de casa por mais de 30 dias, deve entrar em contato com a empresa antes, para não ser surpreendido por uma eventual recusa de pagamento de indenização caso ocorra um sinistro durante sua ausência.

► Furtos

O seguro de danos ao patrimônio não cobre furtos simples, extorsões, extravios ou desaparecimentos de quaisquer bens materiais da residência; nem subtração de dinheiro, cheques, cartões de crédito ou débito, documentos, bens de uso profissional, joias, obras de arte, coleções e raridades.

► Defeitos preexistentes

Se você tiver conhecimento de defeitos no seu imóvel que já existiam antes da contratação do seguro e não informar à seguradora, a empresa poderá negar a indenização para danos causados por eles.



Diminuindo riscos

Acidentes domésticos podem colocar vidas em risco, além de causar prejuízos. Para evitá-los, é necessário adotar algumas medidas que aumentarão sua segurança, da sua família e dos seus vizinhos.

► Instalações elétricas

Quando precisar trocar lâmpadas ou instalar equipamentos elétricos, lembre-se de desligar o disjuntor de energia da sua residência para evitar choques. Procure não manter vários aparelhos ligados na mesma extensão, pois a sobrecarga pode causar curtos circuitos e até incêndios. Alguns sinais de que há algo errado na rede elétrica são centelhas ao ligar aparelhos, cheiro de queimado e equipamentos que ligam e desligam sozinhos com frequência. Nesses casos, recorra a um eletricista para verificar quais são os reparos necessários. Anualmente, realize vistorias para manutenção preventiva.

► Gás

Instalação

Informe-se sobre as regras de instalação e ventilação para aparelhos movidos a gás. Botijões devem ser instalados a 1,5m de ralos, cisternas e tampas de esgoto, em superfície de alvenaria. Se o gás for canalizado, recomenda-se que a

Atenção!

Jamais tente apagar fogo na rede elétrica ou em aparelhos eletroeletrônicos com água. Utilize um extintor de incêndio de Gás Carbônico (CO²), do tipo classe C, que não conduz eletricidade, ou entre imediatamente em contato com o Corpo de Bombeiros por meio do número 193.

conexão entre o fogão e o cano seja de tubo flexível, metálico e não tenha contato com superfícies quentes, cabos elétricos e materiais inflamáveis ou corrosivos. Para garantir a ventilação de ambientes que abrigam fogões e aquecedores, é preciso instalar, a 1,5m do piso, basculante ou janela com abertura mínima de 600cm², e fazer corte de 3cm ou abertura com área mínima de 200 cm² na porta, a 0,8m do piso. Faça vistorias das instalações a cada dois anos.

Vazamentos

Para verificar se há vazamentos, utilize uma esponja com sabão para espalhar espuma em volta da conexão entre o aparelho e o cano ou botijão. Se bolhas se formarem, significa que o gás está vazando e a ligação precisa ser refeita. Caso sinta cheiro forte de gás ao chegar em casa, não acenda ou apague a luz nem ligue aparelhos elétricos: abra as portas e janelas, desligue o disjuntor de energia, fique longe do local do vazamento e ligue para o Corpo de Bombeiros. Se o gás não for



encanado, retire o botijão da sua residência. Quando for viajar, feche o registro de gás.

► Lâmpadas, velas e cigarros

Lâmpadas podem esquentar muito ao permanecerem ligadas por longos períodos, causando incêndios se entrarem em contato com roupas, lençóis etc. Dê preferência às lâmpadas fluorescentes ao invés das incandescentes, que não esquentam tanto e gastam menos energia. Evite deixar luminárias ou lâmpadas auxiliares acesas durante a noite, além de mantê-las isoladas por materiais não inflamáveis. O mesmo deve ser feito em relação a velas, que devem ser sempre fixadas em recipientes com água. Se você é fumante,

certifique-se de que as cinzas estão realmente apagadas antes de descartá-las e evite fumar na cama, sofá ou próximo a quaisquer superfícies de tecido.

► Subtração de bens

Antes de entrar na residência verifique movimentações ou pessoas estranhas. Ao se ausentar por períodos prolongados procure não deixar vestígios de que o imóvel esteja desocupado, evitando situações como acúmulo de jornais, revistas ou luzes acesas durante todo o período da ausência.



Glossário do seu seguro

Apólice: Contrato do seguro. O documento que contém informações do segurado, do imóvel, as coberturas, o preço e a duração do seguro, ou seja, tudo o que foi definido no momento da assinatura da proposta.

Cobertura: Proteção garantida por um contrato de seguro.

Condições Gerais: Conjunto das normas que regem o seguro. Lá está tudo que você precisa saber a respeito do seguro que vai adquirir.

Danos Corporais: Lesões, danos físicos a pessoas.

Danos Materiais: Danos a bens móveis e imóveis.

Franquia: Valor que o segurado paga em caso de sinistro. A seguradora só paga os valores que excederem a franquia.

Indenização: Pagamento que o segurador faz ao segurado no caso de ocorrer um sinistro com prejuízos cobertos pela apólice.

Local de risco: O endereço da residência segurada, especificado na apólice.

DIRETORIA FENSEG

Presidente

Paulo Miguel Marraccini
Allianz Seguros S/A

Vice Presidentes

José Sergio Bordin
Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros

Marcos Eduardo Ferreira
Grupo Segurador BB Mapfre

Luiz Alberto Pomarole
Porto Seguro Cia. De Seguros Gerais

Eduardo Stefanello Dal Ri
SulAmérica Companhia Nacional de Seguros

Diretores

Antonio Eduardo Márquez de Figueiredo
Trindade
Ace Seguradora

Miguel Perez Jaime
Allianz Seguros S/A

Acácio Rosa de Queiroz Filho
Chubb do Brasil Cia. de Seguros

Hyung Mo Sung
Generali Brasil Seguros S/A

João Francisco Silveira Borges da Costa
HDI Seguros S/A

Gustavo Henrich
JMalucelli Seguradora S/A

Carlos Adrian Magnarelli
Liberty Seguros

Ricardo Cruz Barreto
Luizaseg Seguros S/A

Helio Hiroshi Kinoshita
Mtisuí Sumitomo Seguro S/A

Luiz Felipe Smith de Vasconcellos
Tokio Marine Seguradora S/A

Francisco Caiuby Vidigal Filho
Yasuda Maritima Seguros S/A

David Colmenares
Zurich Minas Brasil Seguro S/A

Leon Gottlieb
Itaú Seguros

Elaboração

Comissão de Riscos Patrimoniais
Massificados

Conteúdo

Assessoria de Comunicação
Externa da CNseg - COMEX

Design

maraca.rio

Impressão

WalPrint - Gráfica e Editora



Federação Nacional de Seguros Gerais

Rua Senador Dantas, 74 – 8° andar
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20031-205
Tel: (21)2510.7770
www.fenseg.org.br



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

Rua Senador Dantas, 74 - 12° andar
Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20031-205
Tel: (21)2510.7777
www.cnseg.org.br