

FenSeg

Guia de Boas Práticas

SEGURO AUTOMÓVEL

Sumário



- 1.** Introdução
- 2.** Objetivo
- 3.** O Seguro Automóvel
 - 3.1** Coberturas
 - 3.2** Abrangência Geográfica
- 4.** Recomendações
 - 4.1** Relações com Segurados
 - 4.2** Relações entre Seguradoras
 - 4.2.1** Questionário de Avaliação de Risco
 - 4.2.2** Bônus
 - 4.2.3** Sinistros
 - 4.3** Relações com Corretores
 - 4.4** Relações com Fornecedores
 - 4.5** Relações com o Setor Público
 - 4.6** Relações com Órgãos de Defesa do Consumidor
 - 4.7** Relações com o Órgão de Supervisão e Controle
 - 4.8** Relações com o Meio Ambiente

1. INTRODUÇÃO

Com a liberdade tarifária na atividade de seguro de automóvel e o estabelecimento de estrutura mínima dos contratos de seguro, as seguradoras, em livre concorrência, transformaram o seguro de automóvel em um dos principais produtos de varejo.

Os princípios da ética, da boa fé, dos bons costumes, da livre concorrência e da iniciativa privada, do respeito à ordem jurídica, da proteção ao consumidor e ao meio ambiente, e das relações equilibradas e harmônicas entre consumidores e fornecedores de serviço de seguro, referenciam este Guia de Boas Práticas de Seguro de Automóvel das seguradoras associadas à Federação Nacional de Seguros Gerais.

Através deste Guia foi estabelecido um consenso em torno de recomendações específicas às principais questões das práticas recomendadas ao funcionamento do ramo automóveis.

2.

Objetivo

Estabelecer recomendações que aprimorem as relações entre seguradoras, destas com os segurados, corretores, fornecedores, prestadores de serviços, setor público, órgãos de defesa do consumidor, órgãos de supervisão e controle, e que contribuam para a preservação do meio ambiente saudável.

Aprimorar, por meio destas recomendações, o instituto de seguro de automóvel, contribuindo de forma efetiva para o equilíbrio e a paz sociais.

3.

O Seguro Automóvel

O seguro de automóvel garante o pagamento de danos ao segurado decorrentes de colisão, furto ou roubo, conforme especificações das coberturas contratadas.

Também garante a terceiros e a passageiros do veículo indenização por danos materiais, corporais e morais, quando previsto, decorrentes de acidente de trânsito em que esteja envolvido o veículo segurado, conforme os limites das coberturas contratadas.

Os terceiros envolvidos em acidente com o veículo segurado serão indenizados quando o acidente decorrer de culpa do segurado.

Qualquer pessoa física ou jurídica, proprietária de

veículo automotor de via terrestre pode contratar seguro de automóvel.

Para adquirir um seguro de automóvel o interessado deve contatar um corretor de seguro, profissional legalmente habilitado e capacitado para realizar a intermediação entre seguradoras e segurados.

No momento da contratação do seguro, a seguradora deve disponibilizar ao cliente ou a seu representante legal a proposta de seguro e as condições contratuais.

O documento que comprova a existência do seguro é a apólice de seguro, composta de condições gerais, condições particulares e condições especiais.

3.1

Coberturas

O seguro de automóvel oferece diversas opções de coberturas e serviços, tais como:

Coberturas Básicas:

➤ Para o veículo: Colisão, incêndio e roubo ou furto (AUTO).

➤ Para terceiros: Responsabilidade Civil Facultativa de Danos Materiais e Corporais (RCF).

Coberturas Adicionais e Serviços Complementares:

➤ Para motorista e passageiro: Acidentes Pessoais de Passageiros – morte e invalidez permanente (APP).

➤ Para terceiros: Responsabilidade Civil por Danos Morais.

➤ Acessórios, carroceria, equipamentos, blindagem, despesas extraordinárias, carro reserva, assistência 24 horas, danos aos vidros, lanternas e faróis.

04

3.2

Abrangência Geográfica

Todas as coberturas têm validade no território nacional.

Para cobertura fora do território nacional, deve-se observar os seguintes critérios:

a) para o Veículo:

a1) nos países do

Mercosul: a cobertura pode ser estendida automaticamente, de acordo com o critério de cada seguradora;

a2) nos demais países da

América do Sul: a cobertura pode ser estendida mediante contratação de cobertura adicional de extensão de perímetro – veículo, de acordo com o critério de cada seguradora.

b) para Terceiros:

b1) nos países do

Mercosul: nos casos de veículos de passeio e aluguel, a cobertura deve ser contratada, de forma avulsa, através de

Certificado de Seguro denominado Carta Verde. Para os veículos de carga, a cobertura deve ser contratada através do Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário em Viagem Internacional – RCTR-VI. A comercialização do seguro Carta Verde estará disponível de acordo com o critério de cada seguradora;

b2) nos demais países da América do Sul: nos casos de veículos de passeio e aluguel, a cobertura pode ser estendida mediante contratação de cobertura adicional de extensão de perímetro – RCF, de acordo com o critério de cada seguradora. Para os veículos de carga, a cobertura deve ser contratada através do seguro denominado RCTR-VI.

4. Recomendações

4.1

Relações com Segurados

- Fornecer serviços de qualidade, com eficiência e de forma diligente, buscando sempre formas de aprimorá-los.
- Manter serviço de atendimento ao cliente que forneça informações atualizadas sobre as etapas de aceitação, emissão, cobrança e regulação de sinistros.
- Informar com agilidade as situações em que o segurado estiver inadimplente.
- Fornecer com rapidez e clareza aos segurados respostas para os questionamentos que tenham formulado, sempre que possível no prazo máximo de 5 dias úteis, ressalvadas as situações cujas informações não dependam apenas da seguradora.
- Fornecer informações claras, objetivas e precisas sobre o produto de seguro, suas coberturas, valor do prêmio a ser pago pelo segurado, limites de indenização por cobertura, extensão e abrangência das coberturas contratadas, mecanismos de resolução de problemas.
- As condições gerais do contrato de seguro devem explicitar de forma destacada todas as exclusões de coberturas, as perdas de direitos, bem como definir claramente o objeto do seguro, a abrangência e as limitações.
- Notificar dentro do prazo legal a recusa da proposta de seguro, ou as mudanças que deverão ser realizadas na proposta para viabilizar a aceitação. A notificação deve ser feita por escrito, encaminhada diretamente ao proponente e/ou ao corretor de seguros, e deve mencionar o motivo da recusa ou da modificação da proposta, que pode ter origem na variação dos dados e do histórico segurado/conduutor/proprietário do veículo.
- A mesma transparência deverá ser observada nos casos de sinistros cuja indenização seja negada, com informação por escrito sobre o histórico do sinistro, ou ainda da inspeção prévia realizada

no veículo, entre outros dados que contribuam para a compreensão do segurado.

➤ Informar ao segurado, igualmente por escrito tanto na proposta como na apólice, que todos os dados e informações relacionados ao seguro e a eventuais sinistros serão incluídos pela seguradora em bancos de dados que poderão ser consultados por outras seguradoras com objetivo de análise de risco e de liquidação de processos de indenização, bem como por entidades de fornecimento de crédito.

➤ Garantir a melhor regulação dos sinistros, dentro do estabelecido no

contrato de seguro, devendo, para tanto, disponibilizar informações sobre os processos de sinistro em todos os meios que dispuser.

➤ Garantir ao segurado a livre escolha de oficinas para fazer os reparos no veículo. A seguradora poderá oferecer ao segurado reparação em rede referenciada. Os benefícios e garantia da qualidade na reparação serão informados detalhadamente.

➤ Informar ao segurado, quando este exercer o direito a livre escolha de oficina, que a qualidade da reparação será de sua responsabilidade.

➤ Assegurar a utilização de peças novas, que atendam as especificações dos fabricantes de veículos, nos reparos realizados por oficinas referenciadas, esclarecendo sempre ao segurado que, nas demais oficinas, esta também é a recomendação, e que para exercer a fiscalização, as

seguradoras exigirão, por meio da apresentação das Notas Fiscais, a comprovação da procedência das peças utilizadas.

➤ Praticar critérios objetivos de avaliação de subscrição de risco de veículos que tenham tido indenização integral, com o objetivo de salvaguardar a atividade fim da seguradora e o próprio instituto de seguros.

➤ A aceitação do seguro pode se condicionada à aplicação de redutor sobre a tabela de referência (valor médio de mercado), de acordo com a qualidade da reparação ou o estado de conservação do veículo.

4.2 Relações entre Seguradoras

4.2.1.

Questionário de Avaliação de Risco

Para tornar mais compreensíveis e claras para os corretores e segurados as nomenclaturas técnicas que constam dos questionários para avaliação de riscos, a FenSeg elaborou e divulgou um glossário com os termos técnicos e sugestões de perguntas que possam constar, em parte ou no todo, do Questionário de Avaliação de Riscos – QAR.

4.2.2

Bônus

No intuito de que seja utilizada a forma mais justa, adequada e técnica para aplicação do bônus, recomenda-se que:

a) A apólice contenha, e seja preenchido, o campo denominado **C I** (Código de Identificação) que permita de forma clara e rápida identificar o número completo da apólice a ser renovada, o nome da seguradora, a sucursal emissora, o vencimento do seguro, a classe do bônus para renovação, a eventual quantidade de sinistros.

b) A seguradora faça sua adesão à central de bônus, sistema gerenciado pela

CNSeg que facilita e permite a troca de informações entre seguradoras sobre os dados de uma apólice a ser renovada.

c) A seguradora mantenha registro em seus arquivos das confirmações já efetuadas pela congênera, sinalizando a ocorrência de uma nova confirmação para a mesma apólice, que poderá significar uma prática de duplicação de bônus.

d) A seguradora utilize as recomendações do estudo elaborado pela FenSeg denominado “Critérios de Utilização de Bônus”.

4.2.3

Sinistros

O ramo de seguros de automóvel é alvo constante de fraudes e de tentativas da obtenção de vantagens ilícitas através de manipulação ou falsificação de informações para induzir a seguradora a uma aceitação e precificação inadequadas bem como a pagar sinistros que tiveram suas circunstâncias alteradas ou até mesmo que não ocorreram.

Assim sendo é recomendado às seguradoras:

a) Inserir na base do RNS – Registro Nacional de Sinistros, sistema que é mantido pela CNSeg, todas as ocorrências de sinistros, assim como suas alterações, e efetuar a baixa quando o veículo for localizado (após ocorrência de roubo/furto), com a maior brevidade possível, colaborando, desta forma, com a efetividade de funcionamento do sistema

de prevenção e combate à fraude e assegurando a sua confiabilidade.

b) Facilitar a troca de informações entre seguradoras, identificando a existência de duplicidade de apólice sobre o mesmo veículo, de reclamações duplicadas sobre o mesmo sinistro e de outros dados que auxiliem na identificação de situações anormais sobre uma ocorrência de sinistro.

c) Utilizar todos os sistemas disponíveis da Central de Serviços da CNSeg, que, através de cruzamento de dados, permitam identificar várias situações que podem ajudar na correta aceitação e precificação de um seguro, assim como combater fraudes tanto no momento da aceitação quanto na regulação do sinistro.

d) Promover a transferência de propriedade do veículo junto ao DETRAN respectivo e comunicar seu bloqueio à circulação, logo após a efetivação do pagamento da Indenização Integral.

d1) Efetuar a baixa nos DETRAN's dos veículos sinistrados com danos de grande monta ou irrecuperáveis, em conformidade com o disposto no Código Brasileiro de Trânsito e na regulamentação do CONTRAN, antes da venda como sucata;

d2) manter cadastros dos compradores de salvados e de sucata;

d3) especificar na Nota Fiscal de venda de salvados todos os dados necessários para uma correta e completa identificação do veículo.

e) No caso de venda de sucata, é recomendada a adoção de um dos seguintes procedimentos:

e1) venda da sucata através de leilão, com a prévia marcação das principais peças do veículo, que serão discriminadas nas Notas Fiscais emitidas;

e2) venda da sucata como matéria prima para a indústria siderúrgica.

4.3

Relações com Corretores

Visando estreitar o relacionamento com seus corretores e contribuir para tornar cada vez mais profissional e transparente a intermediação na comercialização de seus produtos, é recomendado às seguradoras:

a) Desenvolver sua tecnologia, de modo a reduzir os custos de angariação dos seguros em benefício dos segurados.

b) Elaborar e praticar uma política de capacitação de corretores de seguros para a comercialização de produtos da seguradora, informando de forma clara, objetiva e completa todas as características, qualidades e destinação dos diversos seguros de automóvel disponíveis.

c) Disponibilizar as respostas aos questionamentos dos corretores, no tempo mais curto possível,

respeitado o prazo máximo de 5 dias úteis depois de recebido o questionamento. A resposta fornecida deve esclarecer a situação de dúvida do caso apresentado, sem se constituir, no entanto, compromisso com a aceitação ou com o pagamento do sinistro.

d) Informar o corretor sobre a importância da precisão de todos os dados preenchidos na proposta, os quais são fundamentais para definição do preço do seguro, em especial o Questionário de Avaliação de Risco (QAR).

e) Divulgar por todos os meios disponíveis as normas para aceitação de riscos.

f) Manter o corretor informado de todas as ocorrências relacionadas com os negócios dos segurados, tais como:

f1) sinistros dos seus segurados, de modo que possa efetuar a gestão conjunta do sinistro, dando ciência e orientando sobre os procedimentos necessários;

f2) situação de pagamento das apólices, no intuito de evitar ou reduzir os cancelamentos por falta de pagamento;

f3) comissões pagas e devidas por meio de extratos claros e concisos.

g) Manter em sigilo os dados dos segurados, respeitando a carteira dos corretores.

h) Orientar os corretores no sentido de solicitar vistoria prévia ou cobertura provisória, de acordo com o critério de cada seguradora, sempre que necessário para o processo de contratação e aceitação do seguro.

i) Informar os procedimentos de cobrança em caso de coberturas concedidas e vistorias prévias realizadas que não se efetivaram na contratação do seguro por opção do segurado ou do corretor. Disponibilizar ao corretor informações detalhadas das coberturas concedidas e das vistorias prévias improdutivas realizadas.

j) Informar o corretor de seguros da política adotada pela seguradora para os casos de fraude ou má prática do corretor de seguros, inclusive no tocante à cobrança de valores referentes a prejuízos causados pelo corretor de seguros por culpa ou dolo.

11

4.4

Relações com Fornecedores

Uma parte significativa da prestação de serviços a segurados e corretores pode ser feita por meio de fornecedores contratados pelas seguradoras, e, para garantir a melhor qualidade no atendimento, é recomendado às seguradoras nas relações com fornecedores:

a) Estipular critérios pelos quais se dará a avaliação dos serviços, tempo de entrega, forma e prazo de pagamento dos serviços.

b) Buscar e estabelecer parcerias com fornecedores que possuam:

b1) capacitação técnica e agilidade na prestação do serviço;

b2) capacitação e eficiência na elaboração dos orçamentos;

b3) tempos compatíveis de reparação;

b4) valores de mão de obra e preços de peças previamente acordados com a oficina;

b5) serviços e comodidades adicionais ;

b6) garantia e assistência após execução e/ou prestação do serviço;

b7) controle de indicadores de qualidade e performance;

b8) localização e ambientação adequadas;

b9) cuidados com a preservação do meio ambiente.

c) Exigir dos prestadores a certificação profissional, através de cursos de formação e especialização, para garantir, além da qualidade de atendimento, o aperfeiçoamento constante com a aplicação das mais modernas técnicas da atividade;

d) Avaliar periodicamente os prestadores, através de indicadores de desempenho.

e) Formalizar relacionamento através de contrato de prestação de serviço, contendo SLA de controle sobre o nível de serviço.

4.5.

Relações com o Setor Público

O setor de seguros deve priorizar, nas suas relações com o setor público, a absoluta e rigorosa ética e transparência, contribuindo, sempre que possível, para que os diversos órgãos públicos alcancem seus objetivos e finalidades.

Assim sendo, é fundamental que as seguradoras mantenham internamente equipes capacitadas para efetuar todos os procedimentos necessários, bem como para atender a todas as demandas do setor público.

Em várias etapas do seguro, seja na aceitação, emissão, cobrança, liquidação de sinistro, venda de salvados, indenização por valor integral e outras, as seguradoras se relacionam com o setor público com objetivo de registrar dados, recolher taxas, efetuar transferência de propriedade e outros expedientes.

4.6.

Relações com Órgãos de Defesa do Consumidor

O setor de seguros tem por objetivo oferecer os melhores serviços ao consumidor, para que a atividade de seguro seja reconhecida pela sociedade civil brasileira como uma atividade com credibilidade, eficiência e relevante papel social.

Nas hipóteses de divergência entre seguradoras e segurados e, tendo o segurado procurado um órgão de defesa do consumidor, é recomendado às seguradoras:

a) Manter um relacionamento constante com os órgãos de defesa do consumidor para fornecer todas as informações técnicas necessárias sobre os contratos de seguro e

sinistros reclamados; atuar em parceria com os órgãos de defesa do consumidor para fornecer informações a segurados e ao público em geral sobre os diferentes contratos de seguro existentes no mercado nacional; criar mecanismos de pronto atendimento aos órgãos de defesa do consumidor para fornecimento de informações técnicas.

b) Encaminhar, com presteza e objetividade, aos órgãos de defesa do consumidor, as informações por eles solicitadas, primando por esclarecimentos que facilitem a compreensão das atividades das seguradoras e de suas políticas de ação.

4.7.

Relações com o Órgão de Supervisão e Controle

A SUSEP é o órgão legal responsável pela regulamentação do setor de seguros e pela fiscalização dos atos que envolvem a atividade. Assim, as seguradoras devem:

a) Trabalhar, em conjunto com a FenSeg, nos assuntos inerentes ao desenvolvimento do mercado, que necessitem de interação com a SUSEP e o Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP.

b) Facilitar o acesso, criar ambiente favorável, ser célere nas respostas e prover o órgão de todas as informações necessárias para o pleno desenvolvimento do mercado de seguros de automóvel.

15

4.8.

Relações com o Meio Ambiente

O meio ambiente vem sendo alvo das mais importantes preocupações da sociedade sobre a preservação da vida, e cabe às seguradoras, no exercício de suas atividades:

a) Apoiar e incentivar todas as iniciativas que visem a melhor relação de preservação possível ao meio ambiente tais como:

a1) fazer constar de seus contratos com prestadores de serviços (exemplo: compradores de salvados, sucatas e oficinas) que estes devem estar comprometidos com a preservação do meio ambiente;

a2) orientar segurados (através de campanhas, informações na apólice ou mensagens nas centrais de atendimento) que na utilização do veículo ou em caso de acidente procurem observar comportamento

que proteja e promova a preservação do meio ambiente.

b) Adotar os seguintes procedimentos para tratamento de SALVADOS:

b1) utilizar critério rigoroso e documentado para avaliar a recuperabilidade de um veículo acidentado, conforme previsto no Sistema de Avaliação de Indenização Integral de Veículo – SAII, divulgado pela Circular FenSeg nº 05/2009;

b2) estabelecer parcerias com empresas que mantenham produtos e sistemas que facilitem e agilizem a identificação de um veículo nos casos de aproveitamento de peças ou de remarcação de números que identifiquem a origem de um veículo.

Comissão de Seguro de Automóvel e Diretoria da FenSeg
1º de julho de 2010

Projeto gráfico
Tabaruba Design

Impressão
Gráfica Colorset



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



Federação Nacional de Seguros Gerais

Rua Senador Dantas, 74
8º andar – Centro
Rio de Janeiro – RJ
cep. 20031-205
tel. 021.2510.7770
www.fenseg.org.br