



Seguro Residencial: como usar







Sumário

Apresentação	3
Entendendo o seguro da sua residência	4
Assistência 24h	7
Calculando o valor do seu seguro	8
Conhecendo os seus direitos e deveres	10
Contratando com segurança	12
O seguro residencial não cobre	13
Diminuindo riscos	14
Glossário do seu seguro	17



Apresentação

Desmitificar questões relacionadas ao mercado segurador e promover o diálogo com a 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

“Seguro residencial: como usar” foi desenvolvida 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.

Em 2015, a FenSeg acreditou na ideia de publicação de Cartilhas como meio de comunicação e um caminho para fortalecer os vínculos entre o setor de seguros e a sociedade. Agora, 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!



Entendendo o seguro da sua residência

Produtos e coberturas

O seguro residencial é destinado a pessoas físicas e jurídicas que sejam proprietárias ou inquilinas de imóveis de moradia permanente, temporada ou até mesmo imóveis desocupados, de acordo com a aceitação de cada seguradora. Também há a possibilidade da contratação de uma modalidade/ cobertura para residência com extensão para atividade de microempreendedores.

A cobertura básica do seguro residencial contempla incêndio, queda de raio, explosão e fumaça de qualquer causa e natureza. E algumas seguradoras ainda incluem amparo para Queda de Aeronaves. Além disso, é possível contratar adicionalmente outras coberturas, de acordo com sua necessidade.

Antes de tudo, vale dizer: nem todos os bens são contemplados pelo seguro de danos ao patrimônio. Obras de arte, joias, coleções ou raridades podem necessitar de coberturas acessórias ou de um seguro específico, caso as coberturas do seguro residencial não atendam suas necessidades.

Para saber o que está coberto, consulte seu corretor de seguros, verifique as coberturas contratadas na sua apólice e leia as Condições Gerais sempre que necessário.

Coberturas adicionais

As coberturas adicionais são opcionais e podem ser contratadas no momento da aquisição do seguro ou incluídas/alteradas na apólice a qualquer momento através de um endosso. Importante lembrar que o seguro cobrirá apenas os danos amparados pelas coberturas vigentes para o imóvel no momento do sinistro.

A seguir, apresentamos alguns exemplos de coberturas adicionais do seguro Residencial:

DANOS ELÉTRICOS: Danos à instalação elétrica ou a algum equipamento eletroeletrônico causados por evento de variação de energia ou curto-circuito estarão amparados nesta cobertura.

EVENTOS DA NATUREZA: Cobre danos como vendaval, furacão, tornado, queda de granizo e ciclones.

Para esclarecer eventuais dúvidas sobre quais sinistros relacionados a eventos da natureza são cobertos pelo seu seguro, leia as condições gerais e converse com seu corretor.

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: Cobre danos causados à residência causados por impacto de veículos de terceiros.

Danos a Terceiros

A cobertura de **Responsabilidade Civil Familiar** tem abrangência nacional e contempla danos involuntários causados pelo segurado, familiares, empregados ou animais domésticos e 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.

Alguns exemplos de aplicação da cobertura: quando o cachorro do segurado morder algum vizinho e, por isso, este for acionado judicialmente ou, então, se um vaso de plantas cair da janela do imóvel segurado e atingir alguém. Estes e outros sinistros que ocorram sem premeditação, ou seja, acidentalmente, estarão amparados pela cobertura de Responsabilidade Civil Familiar.



Assistência 24h

As seguradoras também oferecem planos de serviços de assistência 24h à residência, com objetivo de proporcionar maior conforto aos segurados. Dependendo do plano contratado, é possível ter direito a serviços para resolver problemas do dia a dia do imóvel.

A maioria dos planos de assistência 24h dos seguros residenciais disponíveis no mercado cobrem:

- 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.
- Cobertura provisória de telhados ou substituição de telhas quebradas acidentalmente.
- Problemas nas fechaduras ou confecção de nova chave em caso de perda, quebra ou subtração das originais. Também podem estar cobertas as trocas de segredos das fechaduras de portas e portões.
- Conserto de eletrodomésticos (linha branca), como geladeira, freezer, máquina de lavar e secar roupas, máquina de lavar louças, fogão, forno de micro-ondas etc. E conserto de eletroeletrônicos (linha marrom), como: televisão e demais aparelhos de som e imagem.

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, contra incêndio ou outro sinistro que cause destruição no todo ou em parte. Lembrando que o seguro condomínio vai reestabelecer a parte construtiva e conteúdo das áreas comuns. A

cobertura se restringe à reconstrução estrutural das unidades danificadas, não estando cobertos os bens e as benfeitorias tais como: revestimentos, acabamentos estéticos e personalizados das unidades.



Calculando o valor do seu seguro

Para definir a importância segurada da cobertura básica, deverá ser considerada a soma do custo de reconstrução do imóvel e do valor de reposição dos bens. Mas é importante não confundir o valor de reconstrução com o valor comercial ou de revenda do imóvel.

RECONSTRUÇÃO DO IMÓVEL: O custo de reconstrução do imóvel é obtido pela multiplicação da área construída (m^2) pelo custo unitário do m^2 de construção da região do imóvel. O corretor de seguro é o profissional indicado para orientar sobre como apurar este valor.

VALOR DOS BENS: Para determinação do valor dos bens é preciso calcular o custo para sua reposição. Considere, por exemplo, os valores de: móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, objetos pessoais, roupas e calçados, entre outros. Vale observar que nem todos os bens possuirão cobertura, portanto, é imprescindível consultar as Condições Gerais na hora da contratação do seguro. Além disso, sempre que adquirir um novo bem coberto pelo seguro e que altere as importâncias seguradas de forma significativa, procure seu corretor. Guarde sempre as notas fiscais dos bens adquiridos.

LOCALIZAÇÃO: O preço do seguro está diretamente relacionado à localidade onde se encontra o imóvel. Por isso, é importante informar corretamente o endereço da residência (local de risco) na contratação e manter esta informação atualizada durante toda a vigência do seguro.

TIPO DE IMÓVEL: Os tipos de imóveis geralmente se dividem em: casas, apartamentos e casas em condomínio. Eles podem ter preços diferentes,



especialmente por causa da segurança ou vulnerabilidade a que cada um está sujeito. Um seguro de apartamento, por exemplo, é em geral mais barato que um seguro de casa, por conta da maior segurança proporcionada pelo condomínio.

UTILIZAÇÃO: Cada tipo de residência tem uma utilização diferente e as seguradoras as dividem, geralmente, em habitual (residência permanente ou aquela onde se passa a maior parte do tempo) ou veraneio (residência temporária, férias ou fins de semana). Cada tipo de utilização é importante na precificação do seguro, já que o risco de sinistros em residências desocupadas por longos períodos é maior.

FRANQUIA OU PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO (POS): É a parte do prejuízo que será paga pelo segurado caso ocorra algum sinistro coberto, e por isso este fator também influencia o preço do seguro. Nos documentos do seguro, deve ser determinado o valor ou o percentual da Franquia ou POS que ficará sob responsabilidade do segurado. Atenção ao valor da franquia, uma vez que será abatida do total a ser indenizado.



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. A seguir, os principais pontos.

DIREITOS: As seguradoras têm prazos legais estabelecidos para aceitar ou recusar a proposta de

contratação do seguro. Esse período deve estar claro nas condições de contratação de cada seguradora. Caso não haja a aceitação do seguro, geralmente é concedida a cobertura provisória por até 2 dias úteis após a comunicação da recusa.

DOCUMENTAÇÃO: Toda a documentação referente à contratação do seguro, como proposta, apólice, condições gerais, documentos de endosso e documentos de cobrança devem ser disponibilizados por meios remotos, nos sites das seguradoras, via correio e por outros meios oferecidos pelas seguradoras.

INDENIZAÇÃO: É o valor ao qual você tem direito de receber caso seus prejuízos estejam amparados pelas coberturas e valores **contratados e desde que estejam de acordo** com as condições contratuais estabelecidas no momento da aquisição do seguro. Também é seu direito receber a indenização em até 30 dias corridos após a entrega de toda a documentação solicitada. Vale lembrar que este prazo pode ser paralisado caso você não entregue todos os documentos exigidos.

CANCELAMENTO: O cancelamento do contrato de seguro é um direito tanto do segurado quanto da seguradora e poderá ser feito a qualquer momento, por iniciativa de uma das partes. Os pontos que justificam o cancelamento estão dispostos nas condições contratuais do seguro.

DEVERES:

Pagamento do prêmio: É um dever do segurado o pagamento do valor cobrado pelo seguro, dentro dos prazos determinados nos meios de cobrança. Isso vai garantir o seu direito à indenização em caso de sinistro coberto.

Conservação: É importante manter o imóvel e seus bens em bom estado de funcionamento e conservação, realizando as manutenções necessárias. Considerando que as seguradoras não indenizam danos decorrentes de mau uso ou falta de conservação.



ALTERAÇÕES NA APÓLICE:

Mudança de Endereço: Se você mudar de residência, 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 avaliará esta alteração e fará uma nova análise do risco, estabelecendo novos critérios de aceitação, preços e condições contratuais.

Outras mudanças: Deverão ser expressamente comunicadas: correção de dados cadastrais, inclusão ou retirada de coberturas, reforma ou ampliação do imóvel, aquisição de bens de valor elevado ou outras alterações que mudem a característica do seguro inicialmente contratado.

Inspecções à residência: Quando exigida pela seguradora, será realizada previamente à contratação do seguro, de forma remota ou presencial. Durante a inspeção, você deverá prestar todos os esclarecimentos que forem requeridos sobre o imóvel. Serão avaliadas as condições de uso, manutenção, segurança e, também, a constatação dos bens.

SINISTRO: Na ocorrência de um evento coberto pelo seguro, é dever do segurado fornecer a documentação solicitada pela seguradora para que ela possa analisar o evento e os danos reclamados.

É importante não fazer reparos ou acordos com os demais envolvidos, sem antes comunicar à seguradora, pois é importante preservar os vestígios e indícios deixados no local, para facilitar a apuração do ocorrido. É fundamental durante o processo prestar todas as informações, sem omitir fatos importantes.



Contratando com segurança

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 e das Condições Gerais. Leia, entenda e questione antes de fechar negócio.

ESCOLHENDO A SEGURADORA:

Antes de assinar um contrato, pesquise as condições em diferentes seguradoras. Ao escolher, certifique-se de 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:

Ele é o profissional que atua tanto na avaliação e contratação quanto durante a vigência do seguro, sendo

responsável por assessorar você junto à seguradora em suas questões ou dúvidas. No site da SUSEP é possível verificar se o corretor está regularmente habilitado a exercer essa função.

APÓLICE DE SEGURO:

Ao receber este documento, geralmente enviado de forma digital, não esqueça de validar se seus dados e informações sobre o seguro estão corretos e de acordo com a proposta. Procure conhecer os canais de comunicação da sua seguradora e os utilize quando precisar consultar sua apólice.

COMPROVANTES DOS BEM SEGURADOS:

Guarde as notas fiscais e manuais dos seus bens, pois geralmente são solicitados pela seguradora para análise do sinistro.



O seguro residencial não cobre

Existem danos e/ou bens que não são cobertos pelo seguro e podem variar de acordo com cada seguradora.

Antes de contratar é importante estar atento às “exclusões” aplicadas ao seu seguro, que estão descritas nas Condições Gerais fornecidas pela seguradora. Veja alguns exemplos de exclusões:

FALHAS NA CONSTRUÇÃO: Se forem constatadas falhas no projeto de construção do imóvel ou mesmo má qualidade de material utilizado na obra, não haverá cobertura para eventuais danos.

FURTOS: O seguro residencial não cobre furtos simples, ou seja, o mero desaparecimento do bem, sem deixar vestígios como arrombamentos de portas e janelas. Também não estão cobertos documentos, dinheiro, animais, raridades, entre outros.

DEFEITOS E DANOS PREEXISTENTES: Se você tiver conhecimento de danos ou defeitos no seu imóvel ou nos bens segurados, que já existiam antes da contratação do seguro, precisa informar à seguradora, caso contrário ela poderá negar a indenização.



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:

Procure não manter vários aparelhos ligados na mesma extensão ou em “benjamins”, pois a sobrecarga pode causar curtos-circuitos e até incêndios. Outros exemplos de situações que podem ocasionar incêndios são aparelhos elétricos deixados em cima da cama,

como notebooks e celulares em carregamento ou ferros de passar ligados. 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 ou correto dimensionamento da sua rede elétrica.

ATENÇÃO! Jamais tente apagar fogo na rede elétrica ou em aparelhos eletroeletrônicos com água. Utilize um extintor de incêndio adequado para este fim e entre imediatamente em contato com o Corpo de Bombeiros no número 193.

GÁS:

O ideal é que o botijão de gás seja instalado em ambiente externo, como um quintal, mas sempre protegido contra o sol e a chuva. Também é importante que esteja longe de tomadas, instalações elétricas e ralos ou tampas de esgoto já que por ser mais pesado que o ar, o gás pode se infiltrar em seu interior e explodir.

Se o gás for canalizado, recomenda-se que a 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. Fique de olho na validade das mangueiras e procure um profissional para efetuar a troca sempre que necessário.

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 tecidos. Dê preferência às lâmpadas de LED ou fluorescentes 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 e longe de tecidos como toalhas de mesa, cortinas, panos de prato etc. Se você é fumante, prefira locais abertos e ventilados; na impossibilidade, certifique-se de que as

cinzas estão apagadas antes de descartá-las e evite fumar na cama, sofá ou próximo a qualquer superfície de tecido.

SUBTRAÇÃO DE BENS:

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

Deixe portas e janelas devidamente trancadas para evitar furtos sem vestígios, uma situação que geralmente não é coberta pelo seguro residencial, pois se configura como o simples desaparecimento de bens.





Glossário do seu seguro

Apólice: documento que pode ser emitido de forma física ou digital e que formaliza a aceitação da cobertura solicitada pelo segurado.

Cobertura: é a garantia da indenização ao segurado pelos danos causados em caso de imprevistos que danifiquem seus bens. Para cada situação de imprevisto existe uma cobertura. Por exemplo: se você quer proteger os seus bens de um roubo, é necessário contratar a cobertura de roubo de bens.

Condições Gerais: conjunto das normas que se aplicam ao seguro. Lá está tudo que você precisa saber a respeito das coberturas, o que está excluído, os direitos e obrigações das partes.

Danos Corporais: lesão exclusivamente física causada ao corpo da pessoa após a ocorrência de um sinistro.

Danos Materiais: danos a bens móveis e imóveis que tiveram seu valor reduzido ou perdido após a ocorrência de um sinistro.

Franquia e/ou Participação Obrigatória do Segurado (POS): valor ou percentual de responsabilidade do segurado que está descrito na apólice e será descontado

em caso de sinistro. Caso o prejuízo coberto pelo sinistro seja inferior ao valor da franquia, o pagamento da indenização não será feito pela seguradora.

Consulte a sua Apólice e verifique o modelo de franquia e as regras aplicáveis para o seu seguro.

Indenização: pagamento que a seguradora faz em caso de prejuízos cobertos pela Apólice de seguro.

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

Prêmio: valor que o segurado paga pela contratação do seguro.

Sinistro: ocorrência de evento coberto durante o período de vigência do seguro.

Terceiro: pessoa não incluída no contrato de seguro que pode aparecer como vítima ou responsável pelo acidente.

ROTEIRO E TEXTO FINAL

GRUPO DE TRABALHO DA
COMISSÃO DE RISCOS PATRIMONIAIS
MASSIFICADOS DA FENSEG



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



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