

SEGURO FIANÇA LOCATÍCIA

MAPFRE ALUGUEL

Condições Gerais

Versão 2.0

CNPJ 54.484.753/0001-49
Processo SUSEP Nº 15414.004990/2007-45

ÍNDICE

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	5
I - GLOSSÁRIO	5
II - CLÁUSULAS CONTRATUAIS	10
1. DO OBJETIVO DO SEGURO	10
2. FORMA DE CONTRATAÇÃO DO SEGURO.....	11
3. AMBITO GEOGRÁFICO.....	11
4. LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO.....	11
5. GARANTIAS DO SEGURO.....	11
6 . PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO.....	15
7 . ENCARGOS DE TRADUÇÃO.....	15
8 . ACEITAÇÃO, RENOVAÇÃO E VIGÊNCIA DO SEGURO	15
9. OBRIGAÇÕES GERAIS DO SEGURADO	18
10. PAGAMENTO DO PRÊMIO	19
11. EXPECTATIVA DE SINISTRO	22
12. SINISTROS	23
13. LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS.....	23
14. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO	24
15. ADIANTAMENTOS	25
16. PERDA DE DIREITO	26
17. SUB-ROGAÇÃO.....	27
18. CANCELAMENTO.....	27
19. OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE	29
20. ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA.....	30
21. FORO	31
22. PRESCRIÇÃO.....	31

COBERTURAS ADICIONAIS	32
1. ENCARGOS LEGAIS	32
2. DANOS AO IMÓVEL	33
3. MULTA POR RESCISÃO CONTRATUAL.....	35
4. PINTURA INTERNA DO IMÓVEL.....	36
5. PINTURA EXTERNA DO IMÓVEL	36
Regulamento do DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS	
Artigo 1º – Da Constituição	38
Artigo 2º – Da Competência	38
Artigo 3º – Das Alçadas	38
Artigo 4º – Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS	39
Artigo 5º – Do Mandato	39
Artigo 6º – Do Funcionamento	40
Artigo 7º – Das Obrigações das Empresas	41
Artigo 8º – Dos Recursos para o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS	42

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

A ACEITAÇÃO DO SEGURO ESTARÁ SUJEITA À ANÁLISE DO RISCO. O REGISTRO DESTE PLANO NA SUSEP NÃO IMPLICA, POR PARTE DA AUTARQUIA, INCENTIVO OU RECOMENDAÇÃO À SUA COMERCIALIZAÇÃO. O SEGURADO PODERÁ CONSULTAR A SITUAÇÃO CADASTRAL DO SEU CORRETOR DE SEGUROS NO SITE WWW.SUSEP.GOV.BR POR MEIO DO NÚMERO DE SEU REGISTRO NA SUSEP, NOME COMPLETO, CNPJ OU CPF.

I - GLOSSÁRIO

APÓLICE

Instrumento do contrato de seguro pelo qual o Segurado repassa à Seguradora a responsabilidade sobre os riscos, estabelecidos na mesma, que possam advir. A Apólice contém as cláusulas e Condições Gerais, Especiais e Particulares dos contratos, as coberturas Especiais e respectivos anexos.

AGRAVAMENTO DO RISCO

São circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade da ocorrência do risco assumido pela Seguradora, quando da aceitação da proposta do contrato de seguro.

ADITIVO

Documento contratual modificando condições do seguro, emitido pela sociedade seguradora em aditamento à respectiva apólice, nos planos coletivos.

ATO ILÍCITO

É toda a ação ou omissão voluntária, negligência, imperícia ou imprudência que viole direito alheio ou cause prejuízo a outrem.

AVISO DE SINISTRO

É a comunicação específica de um evento coberto pela apólice, que o Segurado ou o(s) beneficiário(s) é (são) obrigado(s) a fazer à Seguradora, com a finalidade de dar conhecimento imediato à mesma da ocorrência do sinistro, informando o dia, a hora, as circunstâncias da ocorrência etc.

CANCELAMENTO

Título de cláusula constante das Condições Gerais dos seguros que regula a rescisão do contrato, quer pelo Segurado, quer pelo Segurador.

CASO FORTUITO/FORÇA MAIOR

É o acontecimento imprevisto, independente da vontade humana, cujos efeitos não são possíveis de evitar ou impedir.

CLÁUSULAS

Termo utilizado para definir cada uma das disposições ou capítulos contidos nas Condições Gerais, Especiais ou Específicas e Particulares dos contratos de seguros.

COBERTURA

Proteção conferida por um contrato de seguro, após a análise e aceitação da Seguradora sobre o risco proposto.

COBERTURA BÁSICA

A cobertura básica deste contrato é o inadimplemento do contrato de locação pelo Garantido, em razão de não pagamento de aluguéis, acrescidos de multa moratória, quando for o caso.

COBERTURAS ADICIONAIS

Outras garantias do seguro, de contratação opcional, prevista nas Condições Gerais, Específicas e Particulares anexa a estas Condições Gerais.

CONDIÇÕES CONTRATUAIS

Conjunto de disposições que regem a contratação, incluindo as constantes da proposta de contratação, das condições gerais, das condições especiais, da apólice e, quando for o caso de plano coletivo, do contrato, da proposta de adesão e do certificado individual.

CONDIÇÕES GERAIS

É o conjunto de cláusulas contratuais que disciplina os direitos e obrigações das partes contratantes, bem como define as características gerais do seguro.

CONTRATO DE SEGURO

É aquele geralmente expresso em uma apólice, pelo qual o Segurador, mediante o recebimento de uma remuneração, denominada prêmio, obriga-se a ressarcir o Segurado, em dinheiro ou mediante reposição, dentro dos limites convencionados na apólice, das perdas e danos causados por um sinistro ou sinistros, ou a pagar uma indenização ou uma renda se, ou quando, verificar-se um evento relacionado com a vida ou as faculdades humanas.

CORRETOR DE SEGUROS

É o intermediário, pessoa física ou jurídica, legalmente autorizado a representar os Segurados, angariar e promover contratos de seguros entre as Seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado. Na forma de Decreto Lei nº 73/66 o corretor é o responsável pela orientação aos Segurados sobre as coberturas, obrigações e exclusões do contrato de seguro.

CULPA GRAVE

É a falta grosseira e inepta, não dolosa, ocorrendo quando o agente não tinha a intenção fraudulenta de causar o dano, embora a omissão pudesse ser evitada sem esforço de atenção.

CUSTO DE APÓLICE

Valor cobrado pelo Segurador na conta do prêmio de seguro, pela emissão de apólice ou endosso.

DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA

Uma vez aceito o Seguro, a vigência terá início a contar das 24 (vinte e quatro) horas do dia que for protocola a proposta de seguro, sob carimbo da Seguradora, ou a partir do início do contrato de locação, se este for posterior a data de protocolo na Cia.

DOLO

Artifício fraudulento empregado pelo Segurado para constituir à Seguradora uma obrigação que esta não assumiu. Se provado, cancela automaticamente o seguro.

EMOLUMENTOS

Termo utilizado para definir valores acrescidos ao prêmio do seguro e cobrados do Segurado, relativos ao Custo de Apólice e Imposto sobre Operações Financeiras (IOF); não são considerados no cálculo do prêmio em caso de cancelamento do contrato em que haja devolução de prêmio; encargos.

ENCARGOS LEGAIS

Obrigação pecuniária relativa ao imóvel locado, prevista em lei, cujo inadimplemento estará coberto por este seguro mediante pagamento de prêmio adicional.

ENDOSSO

É o documento expedido pela Seguradora, durante a vigência da apólice, pelo qual esta e o Segurado acordam quanto a alteração de dados ou modificam condições da apólice.

ESTIPULANTE

É toda pessoa física ou jurídica que contrata seguro por conta de terceiros, podendo, eventualmente, assumir a condição de beneficiário.

EXPECTATIVA DE SINISTRO

O período que compreende o 1º (primeiro) aluguel não pago até a decretação do despejo através de sentença judicial.

FRAUDE

Qualquer ato ardiloso, enganoso, de má-fé, com o intuito de lesar ou ludibriar outrem, ou de não cumprir determinado dever; logro. O Código Penal, no art. 171, capitula como crime a fraude para recebimento de indenização ou valor de seguro.

GARANTIDO

É o locatário, conforme definição abaixo, que figura no contrato de locação objeto deste seguro.

IMISSÃO DE POSSE

Meio judicial ou extrajudicial para que o proprietário retome a posse de seu imóvel, eventualmente abandonado pelo locatário.

INDENIZAÇÃO

Termo que define a obrigação da Seguradora, isto é, o valor que esta deverá pagar ao Segurado no caso da efetivação do risco coberto previsto nestas Condições Gerais.

INADIMPLEMENTO

Falta de pagamento, por parte do Locatário, do aluguel e/ou dos encargos legais do imóvel mencionado na Apólice de Seguros.

INTUITU PERSONAE

Termo em latim que significa que a garantia foi concedida em função exclusiva de determinada pessoa, com intuito na pessoa.

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA

É o limite de indenização garantido por evento, em uma apólice, decorrente da somatória das coberturas envolvidas no sinistro.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

É o limite fixado nos contratos de seguro, por cobertura, que representa o valor máximo que a seguradora irá suportar em um risco determinado.

LOCAÇÃO

É o contrato bilateral pelo qual uma das partes se obriga a ceder à outra, por tempo determinado ou não, o uso e gozo do bem imóvel, mediante pagamento de aluguel.

LOCADOR

É a pessoa física ou jurídica proprietária do imóvel objeto do contrato de locação, cujas obrigações estão definidas na Lei do Inquilinato (Lei 8245/91).

LOCATÁRIO

É a pessoa física ou jurídica que mediante pagamento de aluguel adquire a posse direta do imóvel objeto do contrato de locação, cujas obrigações estão definidas na lei do Inquilinato (Lei 8245/91).

MULTA MORATÓRIA

Multa devida pela impontualidade no cumprimento da obrigação

MULTA RESCISÓRIA

Multa por rescisão antecipada do contrato, decorrente da desocupação do imóvel, para a qual não haja concordância por parte do SEGURADO e desde que haja amparo pela legislação vigente por ocasião do sinistro.

NEGLIGÊNCIA

Termo que define a desatenção, falta de cuidado ou de precaução com certos atos, em virtude dos quais se manifestam resultados maus ou prejudiciais, que não adviriam se maus atenciosamente ou com a devida precaução fossem executados.

OMISSÃO

No seguro, é a ocultação de fato ou circunstância que, se fossem revelados, levariam o segurador a recusar o contrato, ou a aceitá-lo com agravações tarifárias e/ou outras condições.

PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO (POS)

Participação do Segurado em todo e qualquer prejuízo indenizável, podendo ser expressa em percentual ou valor. A indenização devida pela Seguradora é a diferença positiva entre o montante dos prejuízos e a participação obrigatória (respeitado o Limite Máximo de Indenização de cada cobertura contratada).

PRÊMIO

Importância paga pelo Segurado à Seguradora em troca da transferência dos riscos a que ele está exposto e que constam na Apólice/Certificado de Seguro.

PRESCRIÇÃO

No seguro, é a perda da ação para reclamar os direitos ou a extinção das obrigações previstas nos contratos, em razão do transcurso dos prazos fixados na lei. A prescrição da ação do Segurado contra o segurador e vice-versa é, via de regra, de um ano, se o fato que a autoriza se verificar no país, e de dois anos, quando se verificar fora do país, contando o prazo do dia em que o interessado tiver conhecimento do mesmo fato.

PROPONENTE

É a pessoa física ou jurídica que manifesta a intenção de aderir ao Seguro, mediante o preenchimento da Proposta.

PROPOSTA DE SEGURO

Documento que deve ser preenchido pelo Segurado, seu representante legal ou por corretor de seguros habilitado propondo as condições de contratação do seguro. A proposta é a base do contrato de seguros, fazendo parte integrante deste.

PURGAÇÃO DE MORA

Reparação ou emenda da mora, em virtude do que se fica livre ou isento da falta e das conseqüências do não cumprimento da obrigação.

REGULAÇÃO DE SINISTRO

É o exame das causas e circunstâncias do sinistro para se concluir sobre a cobertura, bem como para apurar se o Segurado cumpriu todas as obrigações legais e contratuais.

RISCO

Possibilidade de um acontecimento acidental e inesperado, causador de dano material que gere um prejuízo ou uma necessidade econômica. As características que definem risco são: incerto e aleatório, possível, concreto, lícito e fortuito.

SEGURADO

É o locador, em favor de quem é concedida a cobertura prevista nestas Condições Gerais.

SEGURADORA

É a **MARES – MAPFRE RISCOS ESPECIAIS SEGURADORA S.A.** denominada nestas condições gerais de Seguradora, a qual operacionalizará este plano.

É uma instituição que tem o objetivo de indenizar prejuízos involuntários verificados no patrimônio de outrem, ou eventos aleatórios que não trazem necessariamente prejuízos mediante recebimento de prêmios.

SEGURO

Contrato pelo qual uma das partes, se obriga, mediante cobrança de prêmio, a indenizar a outra, pela ocorrência de determinados eventos ou por eventuais prejuízos, previstos neste contrato.

SINISTRO

Ocorrência do acontecimento gerador de prejuízo previsto nestas Condições Gerais e cujas conseqüências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.

SUB-LOCAÇÃO

É o contrato de locação realizado entre o Locatário a um terceiro, sem romper o contrato de locação originário.

SUB-ROGAÇÃO

Título que define a transferência de direitos de regresso do Segurado para o Segurador mediante a assinatura de Recibo de Indenização, a fim de que possa agir em ressarcimento contra o terceiro causador do prejuízo por ele indenizado. É o direito que a lei confere ao segurador, que pagou a indenização ao segurado, de assumir seus direitos contra os terceiros responsáveis pelos prejuízos.

VIGÊNCIA

É o período pelo qual a Seguradora se responsabiliza pelos riscos assumidos, iniciando-se a partir das 24 (vinte e quatro) horas do dia em que for protocolada a Proposta de Seguro, sob carimbo ou chancela da Seguradora e terminando às 24 (vinte e quatro) horas do dia indicado como final de vigência na Proposta/Apólice de Seguros.

II - CLÁUSULAS CONTRATUAIS

1. DO OBJETIVO DO SEGURO

Garantir ao Segurado o ressarcimento pelos prejuízos que venha a sofrer em decorrência do não cumprimento pelo Garantido do contrato de locação objeto deste seguro, respeitadas as condições, coberturas e limite abaixo discriminados.

2. FORMA DE CONTRATAÇÃO DO SEGURO

1. A cobertura básica e as adicionais são contratadas a primeiro risco absoluto.
2. Além da cobertura básica do não pagamento do aluguel, poderão ser contratadas mediante pagamento do prêmio adicional e inclusão na apólice das respectivas condições específicas, as seguintes garantias adicionais:
 - a) Encargos legais (despesas ordinárias condominiais, IPTU, água, luz, e gás canalizado)
 - b) Danos ao imóvel;
 - c) Multa por rescisão contratual;
 - d) Pintura Interna do imóvel; e
 - e) Pintura Externa do imóvel.

3. AMBITO GEOGRÁFICO

Este seguro poderá ser contratado para garantia de contrato de locação de imóvel urbano em todo território nacional.

4. LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO

1. No ato da contratação do seguro, o Segurado definirá os valores dos Limites Máximos de Indenização das coberturas contratadas, os quais ficarão indicados na Apólice e representarão o máximo de responsabilidade da Seguradora para essas coberturas em caso de sinistro coberto, obedecendo-se os critérios de cálculo da indenização indicados nestas Condições Gerais.
2. O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura deste seguro corresponderá ao valor determinado na Apólice, o qual poderá ser alterado a qualquer tempo durante a vigência do contrato, mediante solicitação escrita do Segurado, ficando a critério da Seguradora a aceitação e alteração do prêmio, quando couber.
3. Em qualquer caso, independente do valor dos prejuízos, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado na Apólice para cada cobertura contratada.
4. Em caso de sinistro, o valor da indenização pago pela Seguradora será automaticamente deduzido do Limite Máximo de Indenização da cobertura afetada.

5. GARANTIAS DO SEGURO

1. COBERTURA BÁSICA

Não Pagamento dos Aluguéis

Será obrigatória a contratação da cobertura básica, a qual garantirá ao Segurado, o ressarcimento pelos prejuízos que venha a sofrer, em decorrência

do inadimplemento do contrato de locação pelo Garantido, em razão do não pagamento dos aluguéis, bem como multas moratórias quando for o caso, limitada ao percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor do aluguel, reconhecido judicialmente através da decretação do desejo e/ou do auto de imissão judicial ou extrajudicial na posse do imóvel em favor do Segurado.

1.1. Quaisquer alterações nos valores do aluguel só serão indenizáveis se comunicadas, antes de eventual expectativa de sinistro, e pagas às diferenças de prêmio correspondentes, respeitados os dispositivos legais pertinentes, sempre com prévia anuência por escrito da Seguradora.

1.2. Quando, por força de lei ou decreto, forem postergados os vencimentos ou modificados a forma e o prazo convencionados originalmente para o pagamento de aluguéis, fica desde já acordado, para efeito deste seguro, que os prazos de vencimentos passarão a serem aqueles que tais leis ou decretos venham a estabelecer. Não se aplica neste item a prorrogação da locação, por força de lei ou decreto.

1.3. O valor do limite máximo de garantia acompanhará as alterações de valores previamente estabelecidos no contrato principal, devendo ser paga a respectiva diferença de prêmio.

2. Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos

O presente seguro não garante, em qualquer situação, os prejuízos resultantes de:

a) aluguéis e encargos e demais coberturas contratadas pelo Segurado, impugnados pelo Garantido com devido amparo legal e/ou contratual e que não venham a ser confirmados judicialmente;

b) locações:

b.1.) de vagas autônomas ou de espaços para estacionamento de veículos;

b.2.) de espaços destinados à publicidade;

b.3.) em apart-hotéis, hotéis-residênciais ou equiparados, assim considerados aqueles prestam serviços regulares a seus usuários e como tais sejam autorizados a funcionar;

b.4.) por temporada;

b.5.) de imóveis de propriedade da União, dos Estados e dos Municípios, de suas autarquias e fundações públicas;

c) arrendamento mercantil, em qualquer de suas modalidades;

d) inexistência dos aluguéis conseqüentes de leis ou decretos que impeçam o uso das ações próprias a sua cobrança, reduzam ou excluam

- as garantias, mesmo em caso de desapropriação;
- e) locação realizada com a inobservância de quaisquer princípios estabelecidos por leis, decretos, regulamentos, portarias ou normas emanadas das autoridades competentes;
 - f) retenção do imóvel pelo Garantido, a qualquer título;
 - g) taxas e quaisquer despesas de intermediação ou administração imobiliária, salvo quando incorporada ao valor do aluguel declarado na apólice, devidamente comprovadas por contrato;
 - h) locação efetuada a sócio ou acionista do Estipulante ou do Segurado ou a pessoa em grau de parentesco afim, consanguíneo ou civil com esses;
 - i) sublocações com consentimento de qualquer natureza do segurado;
 - j) cessão ou empréstimo do imóvel locado, total ou parcialmente, decorrentes de qualquer causa, ainda que verificadas após a contratação deste seguro; e ainda que tenha havido o consentimento expresso do Segurado;
 - k) quaisquer deteriorações decorrentes do uso normal do imóvel ou danos causados por terceiros, bem como desvalorização por qualquer causa ou natureza;
 - l) incapacidade de pagamento conseqüente de fatos da natureza ou atos do poder público;
 - m) incapacidade de pagamento motivada pela contaminação radiativa e/ou exposições a radiações nucleares ou ionizantes, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por quaisquer acidentes nucleares, bem como efeitos primários e secundários da combustão de quaisquer matérias nucleares;
 - n) 13º aluguel e o aluguel variável, ainda que previsto no contrato de locação, quando o objeto do contrato for espaço em shopping center;
 - o) atos de autoridades públicas, atos de hostilidade ou guerra, operações bélicas, revolução. Rebelião, insurreição, confisco, tumultos, motins, greves e outros atos relacionados ou decorrentes destes eventos;
 - p) radiações, contaminação por radioatividade de qualquer combustível nuclear; resíduos nucleares ou material de armas nucleares;
 - q) desmoronamento, inundação, tremor de terra e erupção vulcânica;
 - r) despesas com a recomposição de qualquer trabalho artístico ou com decoração, pinturas ou gravações, sejam em vidros, portas paredes ou muros;

- s) lucros cessantes e outros prejuízos indiretos, ainda que resultantes de um dos riscos cobertos;
 - t) indenização a terceiros por perdas ou danos em consequência direta ou indireta de um dos eventos cobertos por este seguro;
 - u) danos localizados nas redes hidráulicas ou elétricas cuja manutenção seja de responsabilidade das concessionárias de serviços públicos ou, no caso de condomínios, do administrador legal;
 - v) danos nas redes hidráulicas e elétricas ou telhados cuja construção encontra-se em desconformidade com as especificações e normas técnica regulamentares da construção civil, estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);
 - w) operações de busca, recuperação e salvamento de objetos, bens ou pessoas após a ocorrência de sinistros, bem como operações de rescaldo;
 - x) danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo segurado, pelo beneficiário ou pelo representante, de um ou de outro, e ainda causados pelos sócios controladores, seus dirigentes e administradores legais, beneficiários e seus respectivos representantes, nos seguros contratados por pessoas jurídicas;
 - y) Danos Morais;
 - z) danos físicos causados a imóveis tombados pelo patrimônio histórico, inclusive a pintura;
 - aa) quaisquer alterações no contrato de locação, efetuadas sem a expressa anuência da Seguradora e que possam ocasionar o aumento de prejuízo; e
 - bb) aluguéis e/ou encargos legais:
 - bb.1.) que não tenham sido recebidos por impedimento do Segurado; e
 - bb.2.) por falta de cumprimento ou inexecução, pelo Segurado, das cláusulas e condições do contrato de locação.
- 2.1. Salvo quando contratadas as respectivas coberturas adicionais, não estarão cobertos também os prejuízos decorrentes de:**
- a) danos ao imóvel provocados pelo Garantido;
 - b) multas rescisórias;
 - c) pintura do imóvel;
 - d) encargos legais;

6 . PARTICIPAÇÃO OBRIGATÓRIA DO SEGURADO

Mediante acordo entre as partes, o Segurado poderá participar de parte dos prejuízos advindos de cada sinistro em percentual ou valor, conforme especificado na Apólice de Seguro.

7 . ENCARGOS DE TRADUÇÃO

Eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas efetuadas no exterior ficarão a cargo da sociedade seguradora.

8 . ACEITAÇÃO, RENOVAÇÃO E VIGÊNCIA DO SEGURO

1. A aceitação ou alteração do contrato de seguro somente poderá ser feita mediante proposta assinada pelo proponente, seu representante ou por corretor de seguros habilitado.
 - 1.1. A proposta escrita deverá conter os elementos essenciais ao exame e aceitação do risco.
 - 1.2. É expressamente vedada a Concorrência de Apólices.
 - 1.3. A Seguradora fornecerá ao proponente o protocolo que identifique a proposta por ela recepcionada, com a indicação da data e hora de seu recebimento.
 - 1.4. À Seguradora é reservado o direito de aceitar ou recusar o seguro, independente da ocorrência de sinistro, até 15 dias da data de protocolo da proposta de seguro na Cia., seja para seguros novos ou para seguros emitidos com cláusula de renovações facultativa, bem como para alterações que impliquem modificação do risco. No entanto, havendo o pagamento antecipado do prêmio, quando do protocolo da proposta, a Seguradora arcará com os eventuais sinistros ocorridos dentro do prazo de aceitação, 15 (quinze) dias mais dois dias úteis.
 - 1.5. A solicitação de documentos complementares poderá ocorrer mais de uma vez, durante o prazo previsto (15 dias), desde que a sociedade seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos, para avaliação da proposta ou taxação do risco, quando o proponente for pessoa jurídica.
 - 1.6. A solicitação de documentos complementares, para análise e aceitação do risco ou da alteração proposta, poderá ser feita apenas uma vez, durante o prazo previsto para aceitação, quando o proponente for pessoa física.
 - 1.7. No caso de solicitação de documentos complementares o prazo de 15 dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação.
 - 1.8. A inexistência de manifestação expressa da Seguradora dentro do prazo de 15 dias contados do protocolo da proposta, implicará na aceitação automática

do seguro, salvo se ilícito o objeto do seguro ou se a Seguradora provar que o proponente agiu com culpa ou dolo.

1.9. Em caso de recusa da proposta dentro dos prazos previstos, a cobertura prevalecerá por mais dois dias úteis, contados a partir da data em que o proponente, seu representante ou o corretor de seguros tiver conhecimento formal da recusa.

1.10. A renovação deste seguro não é automática. Portanto, caso haja intenção de renovar o seguro, é necessária apresentação de nova proposta de seguro. Este seguro permanecerá em vigor pelo prazo estipulado na apólice, com início e término de vigência às vinte e quatro horas das datas para tal fim nela indicadas.

1.11. Não havendo pagamento de prêmio quando do protocolo da proposta, o início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data da aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordado entre as partes.

1.12. Os contratos de seguro cujas propostas tenham sido recepcionadas com adiantamento de valor, para futuro pagamento parcial ou total do prêmio, terão seu início de vigência a partir da data de recepção da proposta pela sociedade seguradora.

1.13. No caso de não aceitação, a proposta de seguro será devolvida juntamente com carta informado o motivo da recusa. Caso já tenha havido pagamento de prêmio, os valores pagos serão devolvidos, atualizados a partir da data da formalização da recusa até a data da efetiva restituição pela Seguradora, pelo índice IPCA/IBGE.

1.14. O valor do adiantamento é devido no momento da formalização da recusa, devendo ser restituído ao proponente, no prazo máximo de 10 dias corridos, integralmente ou deduzido da parcela “pro rata temporis” correspondente ao período em que tiver prevalecido a cobertura.

1.15. Caso não ocorra a devolução do prêmio no prazo previsto implicará na aplicação de juros mora de 6% ao ano, a partir do 11º dia, sem prejuízo da sua atualização. No caso de extinção do índice pactuado, haverá substituição automática para aplicação do índice IPC/FIPE.

1.16. A emissão da apólice ou do endosso será feita em até 15 (quinze) dias, a partir da data de aceitação da proposta.

1.17. A renovação da apólice fica a critério do Segurado/Locador durante o período de “expectativa de sinistro”, caso haja purgação da mora, ainda que parcelado. O Segurado terá o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da realização do acordo de purgação da mora, para protocolizar proposta de seguro para emissão de nova apólice, para a manutenção da garantia. Será admitida aplicação dos descontos de renovação sem sinistro, desde que o

acordo de purgação da mora inclua todas as despesas efetuadas pela **MAPFRE** com a abertura do processo de sinistro.

1.18. Exclusivamente para seguros de danos, em caso de recusa da proposta dentro dos prazos previstos, a cobertura prevalecerá por mais dois dias úteis, contados a partir da data em que o proponente, seu representante ou o corretor de seguros tiver conhecimento formal da recusa.

1.19. O segurado, a qualquer tempo, poderá subscrever nova proposta ou solicitar emissão de endosso, para alteração do limite da garantia contratualmente previsto, ficando a critério da sociedade seguradora sua aceitação e pagamento do prêmio, quando couber.

2. VIGÊNCIA

O Segurado e/ou seu representante legal poderá optar pelas vigências de seguro abaixo descritas:

a) idêntica ao prazo de vigência do contrato de locação, e uma vez aceito este seguro terá como início de vigência a data de protocolo da proposta de seguro na Seguradora, ou início do contrato de locação, se este for posterior.

b) de 12(doze) meses, conforme especificado no momento da contratação do seguro, tendo como início de vigência a data de protocolo da proposta de seguro na Seguradora, ou o início do contrato de locação, se este for posterior. Sendo que neste caso a Seguradora se compromete a renovar o seguro mediante o pagamento do prêmio de seguro, observando o Art. 41 da Lei nº. 8.245/91, respeitando o final de vigência do contrato de locação.

2.1. A renovação não será automática, devendo o Segurado, através de protocolo de proposta e pagamento do prêmio respectivo, solicitar a renovação até o 15º (décimo quinto) dia, a contar do final de vigência da apólice a renovar, sendo que após esse prazo ficará a cargo da seguradora a aceitação ou não da renovação do presente seguro, podendo inclusive exigir novos documentos cadastrais para tanto.

2.1.1. Nos casos em que a vigência do seguro for diferente e inferior a vigência do contrato de locação, a Seguradora não aplicará o direito de recusa da proposta de renovação, e ainda, compromete-se a manter a renovação nas mesmas condições da apólice inicial.

2.2. Na hipótese de purgação da mora, obriga-se a seguradora a aceitar a manutenção da garantia locatícia, mantendo-se o final de vigência originalmente contratado, desde que tal providência seja exercida pelo segurado até 15 (quinze) dias da data da efetiva purgação da mora, ainda que de forma parcelada.

Após esse prazo ficará a critério exclusivo da seguradora a aceitação do seguro. O cálculo de prêmio do seguro terá por base a tabela de prazo curto.

3. BÔNUS POR PONTUALIDADE

Quando a vigência da Apólice for superior a 12 (doze) meses, poderá ser concedido um bônus, desde que o risco, neste período, tenha transcorrido sem registro de irregularidade e/ou expectativa de sinistro, e que o pagamento do prêmio para o próximo período ocorra no prazo máximo de 15(quinze) dias após o aniversário da Apólice.

4. BÔNUS POR RENOVAÇÃO

Quando a vigência da Apólice for igual a 12 (doze) meses, poderá ser concedido um bônus, desde que o risco, neste período, tenha transcorrido sem registro de irregularidade e/ou expectativa de sinistro, e que o pagamento do prêmio para o próximo período ocorra no prazo máximo de 15(quinze) dias após o término de vigência da Apólice.

9. OBRIGAÇÕES GERAIS DO SEGURADO

Constituem obrigações gerais do Segurado:

- a) elaborar o contrato de locação de acordo com o previsto na Lei de Locações em vigor, bem como de acordo com eventuais orientações fornecidas pela Seguradora ou, em caso de locação em vigor, enviar previamente a aceitação do risco, cópia autenticada do contrato de locação;
- b) Fazer com que o contrato de locação opere-se em perfeita forma e vigência legais;
- c) não efetuar qualquer alteração no contrato de locação, sem prévia e expressa anuência por escrito da Seguradora, enquanto estiver em vigor a cobertura desta apólice, sob pena de perda de direito à eventual indenização;
- d) não efetuar outros seguros de Fiança Locatícia para garantir as obrigações seguradas por esta apólice;
- e) reconhecer à Seguradora, o direito de comprovar a exatidão de suas declarações, comprometendo-se a facilitar, por todos os meios ao seu alcance, as verificações que se fizerem necessárias, dentro das mais estrita boa fé a que se refere o artigo 765 do Código Civil Brasileiro, podendo, ainda, exigir os originais de quaisquer documentos que se relacionem com o seguro, examinar livros e proceder às inspeções que julgar necessárias;
- f) comunicar à Seguradora imediatamente, logo após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por este seguro, inclusive expectativa de sinistro, pelo meio rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita;

g) dar ciência à Seguradora e dela obter concordância de toda e qualquer decisão que implique em aumento do prejuízo, em caso de expectativa de sinistro;

h) O segurado não ficará isento do pagamento do prêmio integral à Seguradora, em caso de expectativa de sinistro, durante a vigência da apólice.

10. PAGAMENTO DO PRÊMIO

Os prêmios do presente seguro serão calculados com base nas taxas divulgadas pela Seguradora.

1. **A cada período de 12 (doze) meses de vigência do seguro é sempre devido pelo Segurado / Garantido o pagamento do prêmio respectivo, embora o contrato de locação possa terminar antes do seu vencimento, por qualquer causa, ficando a cargo do Segurado promover a renovação da apólice.**
2. A Seguradora poderá reajustar as taxas do seguro, em função da experiência de cada período de vigência, a contar do início de operação do plano de seguro. Esta experiência será determinada pela relação existente entre indenizações ou expectativas de adiantamentos e os prêmios ganhos neste período, deduzidas eventuais recuperações. As novas taxas serão aplicadas, exclusivamente, às novas operações e renovações.
3. Os limites máximos de garantia, prêmio e outros valores descritos neste contrato, estão expressos em REAIS e não serão atualizados ou corrigidos monetariamente por qualquer índice do mercado, salvo se novas regras forem decretadas pelo Governo Federal.
4. O segurado, a qualquer tempo, poderá subscrever nova proposta ou solicitar emissão de endosso, para alteração do limite de garantia contratualmente previsto, ficando a critério da sociedade seguradora sua aceitação e alteração do prêmio, quando couber.
5. **Caberá ao Locatário (Garantido) a responsabilidade pelo pagamento do prêmio do seguro.**
 - 5.1 **O Proprietário (Segurado) poderá efetuar o pagamento do prêmio de seguro à Seguradora, no caso de inadimplência do Locatário, garantindo que o prazo original da apólice seja restaurado.**
6. Fica entendido e ajustado que, nos seguros pagos em parcela única, qualquer indenização por força do presente contrato somente passa a ser devida depois que o pagamento do prêmio houver sido realizado, o que deve ser feito, no máximo, até a data limite prevista para este fim, no documento de cobrança.

7. A data limite para pagamento do prêmio não poderá ultrapassar o trigésimo dia da emissão da apólice, da fatura ou da conta mensal, do aditivo de renovação, dos aditivos ou endossos dos quais resulte aumento do prêmio.
8. Quando a data limite para o pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas coincidir com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil em que houver expediente bancário. A Seguradora encaminhará o documento de cobrança diretamente ao segurado ou seu representante, ou, ainda, por expressa solicitação de qualquer um destes, ao corretor e seguros, observada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, em relação à data do respectivo vencimento.
9. Para efeito de cobertura nos seguros custeados através de fracionamento de prêmios, no caso de não pagamento de uma das parcelas deverá ser observado o número de dias correspondentes ao percentual do prêmio calculado a partir da razão entre o prêmio efetivamente pago e o prêmio devido, conforme tabela abaixo:

TABELA DE PRAZO CURTO

RELAÇÃO A SER APLICADA SOBRE A VIGÊNCIA ORIGINAL PARA OBTENÇÃO DE PRAZO EM DIAS	% DO PRÊMIO ANUAL	RELAÇÃO A SER APLICADA SOBRE A VIGÊNCIA ORIGINAL PARA OBTENÇÃO DE PRAZO EM DIAS	% DO PRÊMIO ANUAL
15	13	195	73
30	20	210	75
45	27	225	78
60	30	240	80
75	37	255	83
90	40	270	85
105	46	285	88
120	50	300	90
135	56	315	93
150	60	330	95
165	66	345	98
180	70	365	100

OBS: Para prazos não previstos na tabela constante do item 9 deste artigo, deverá ser utilizado percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior ou o calculado por interpolação linear entre os limites inferior e superior do intervalo.

10. O Segurado poderá restabelecer os efeitos da apólice, pelo período inicialmente contratado, desde que retome o pagamento do prêmio devido, dentro do prazo estabelecido no item 9 sendo facultativo à Seguradora a cobrança de juros equivalentes aos praticados no mercado financeiro.
11. Ao término do prazo estabelecido acima, sem que haja o restabelecimento facultado no parágrafo anterior, a apólice ficará cancelada, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
12. Em caso de antecipação do pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, será efetuada a redução proporcional dos juros pactuados.
13. Quando os pagamentos dos prêmios forem efetuados por meio de carnê, o não pagamento da 1.^a parcela ou do prêmio à vista implicará no cancelamento da apólice, desde o início de vigência;
14. Qualquer pagamento por força do presente contrato somente será efetuado caso o prêmio esteja sendo pago em seus respectivos vencimentos. As eventuais parcelas vincendas, a qualquer título, serão exigidas integralmente por ocasião do pagamento da indenização, e nesse caso os juros advindos do fracionamento, serão excluídos de forma proporcional.
15. Configurada a falta de pagamento de qualquer uma das parcelas subseqüentes à primeira, o prazo de vigência da cobertura será ajustado em função do prêmio efetivamente pago, tomando-se por base, no mínimo, a tabela de curto prazo.
16. A seguradora informará ao segurado ou ao seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência ajustado.
17. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas, acrescidas dos encargos contratualmente previstos, dentro do novo prazo de vigência ajustada, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da apólice.
18. Fica vedado o cancelamento do contrato de seguro cujo prêmio tenha sido pago à vista, mediante financiamento obtido junto a instituição financeiras, nos casos em que o segurado deixar de pagar o financiamento.
19. No seguro mensal, o não pagamento do prêmio mensal e/ou extrato mensal na data indicada no respectivo documento de cobrança implicará no cancelamento automático do seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.

19.1. Caso não seja paga a parcela na data indicada no documento de cobrança, a Seguradora poderá ou não, mediante acordo com o Segurado, propor nova(s) data(s) de vencimento(s) para a parcela não paga e, se ainda assim não ocorrer o débito ou pagamento nessa nova data, será aplicado o disposto no item 19 desta cláusula.

- 20.** Se o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer uma de suas parcelas, sem que tenha sido efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado. Quando o pagamento da indenização acarretar o cancelamento do contrato de seguro, as parcelas vincendas do prêmio deverão ser deduzidas do valor da indenização, excluído o adicional de fracionamento.
- 21.** No caso de recebimento indevido de prêmio pela sociedade seguradora, o índice Pactuado para atualização da devolução dos valores será o IPCA/IBGE. A atualização monetária será calculada desde a data do respectivo recebimento do prêmio indevido.

11. EXPECTATIVA DE SINISTRO

Caso o Garantido deixe de pagar o aluguel e/ou encargos previstos na apólice como cobertura(s) adicional(is), no prazo fixado no contrato de locação, o Segurado deverá comunicar a Seguradora imediatamente após o vencimento do 2º (segundo) aluguel e/ou encargo não pago.

- 1.** O Segurado obriga-se, sob pena de perder o direito a qualquer indenização, a providenciar a executar, no tempo devido, todas as medidas necessárias a fim de minimizar os prejuízos, dando imediata ciência à Seguradora.
- 2.** O Segurado deverá manter a Seguradora ciente da propositura e do andamento das ações judiciais e seguir suas eventuais instruções, sob pena de perda do direito ao recebimento de qualquer indenização.
- 3.** Embora as negociações e demais atos relativos às ações judiciais ou procedimentos extrajudiciais com o Garantido sejam feitos pelo Segurado, a Seguradora poderá assistir tais negociações, quando julgar conveniente. O Segurado fica obrigado a fazer e permitir que se faça todo e qualquer ato que se torne necessário, ou possa ser exigido pela Seguradora, com o fim de efetuar-se a cobrança do débito. A intervenção desta e os atos relativos às negociações, não podem, em caso algum, acarretar-lhe maior responsabilidade do que as constantes dos limites previstos nas condições da apólice.
- 4.** Excepcionalmente, nos casos em que o segurado comunicar a inadimplência do garantido à Seguradora após o prazo de 90 dias, o período a ser indenizado iniciará na data de comunicação do evento, ficando o período anterior a cargo

do segurado a título de participação obrigatória. Deve ainda o segurado observar as providências pertinentes nesta cláusula.

12. SINISTROS

Caracteriza-se o sinistro:

- a) pela decretação do despejo;
- b) pela imissão judicial ou extrajudicial na posse; ou
- c) pela entrega amigável das chaves.

13. LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS

1. A Seguradora efetuará a liquidação do sinistro no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do cumprimento por parte do Segurado de todas as exigências por ela solicitadas.
 - 1.1. Havendo cobertura securitária e expirado o prazo de 30 (trinta) dias, desde que o segurado tenha entregado todos os documentos básicos previstos, o valor da indenização será atualizada pelo IPCA/IBGE a partir da data de ocorrência do evento.
2. Os documentos necessários em caso de sinistro são:
 - a.1) petição inicial, cópia da sentença de decretação do despejo e comprovação da desocupação efetiva do imóvel ou;
 - a.2) cópia do mandado de imissão na posse do imóvel e do respectivo auto de imissão ou termo de imissão na posse extrajudicial, ou;
 - a.3) cópia do documento firmado, quando da entrega amigável das chaves, o qual deverá conter o valor da dívida relativa aos aluguéis e/ou encargos legais, discriminados em parcelas e assinatura do Garantido.
 - b) carta de comunicação do sinistro, endereçada ao Setor de Fiança Locatícia – Sinistro, com a discriminação das verbas não pagas pelo Garantido.
 - c) recibo/boleto original de pagamento dos aluguéis;
 - d) cópia autenticada do contrato de locação do imóvel;
 - e) relatório mensal do andamento da ação.
3. Transcorrido o prazo de 30 dias estabelecido, com o cumprimento pelo segurado das devidas condições expressas no item 2 e alíneas desta cláusula, será devido ao segurado o recebimento da indenização com a devida correção calculada pela IPCA/IBGE.
4. Na hipótese de solicitação de outros documentos para a liquidação de sinistros, o prazo de 30 (trinta) dias será suspenso, reiniciado sua contagem a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.

5. DESPESAS DE SALVAMENTO

Na ausência da cobertura específica, o limite máximo de garantia contratada deve ser também utilizado, até a sua totalidade, para cobrir as despesas de salvamento e os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.

14. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO

1. O valor da indenização será pago na ocorrência de sinistro e será determinado pelo somatório dos aluguéis não pagos pelo Garantido, deduzidas quaisquer importâncias efetivamente recebidas pelo Segurado a qualquer título, inclusive possíveis adiantamentos e o valor da participação obrigatória, observando-se o limite máximo de indenização previsto nestas Condições Gerais.
2. Havendo cobertura securitária e expirado o prazo de 30 (trinta) dias, desde que o segurado tenha entregado todos os documentos solicitados pela Seguradora e necessários à liquidação do sinistro, o valor da indenização será atualizada pelo IPCA/IBGE, desde a data da ocorrência do evento.
3. O não pagamento da indenização no prazo previsto implicará na aplicação **de juros de mora de 6% ao ano, a partir do 31º dia, sem prejuízo da sua atualização.**
4. No caso de extinção do índice pactuado, haverá substituição automática para aplicação do índice IPC/FIPE.
5. Não haverá reintegração dos limites máximos das garantias quando da ocorrência dos sinistros.
6. O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios far-se-á independente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.
7. A responsabilidade da Seguradora se esgota na data da desocupação efetiva do imóvel, todavia, em caso de apelação da decisão que decretou o despejo, o Segurado se obriga a tomar as providências necessárias e tempestivas, inclusive execução provisória do despejo, caso contrário, a data final considerada será o 15º (décimo quinto) dia após a notificação da decisão que decretou o despejo.
8. Quando o sinistro resultar do abandono do imóvel, a indenização será calculada, levando-se em conta a data em que o Segurado foi imitido na posse do imóvel.
9. Quando resultar o sinistro da entrega amigável das chaves, a indenização será calculada, levando-se em conta a data do recibo de entrega destas.

- 9.1.** Quando a entrega amigável das chaves for realizada judicialmente, a indenização será calculada levando-se em conta a data da ciência do Segurado quanto ao depósito das chaves em cartório.
- 10.** Quaisquer recuperações sobrevindas ao pagamento da indenização, serão rateadas entre Segurado e Seguradora, na proporção das frações garantias e não garantidas dos prejuízos.
- 11.** O pagamento de indenização, mediante acordo entre as partes, será efetuado em dinheiro, reposição ou reparo da coisa. Na impossibilidade de reposição da coisa, à época da liquidação, a indenização devida será paga em dinheiro.
- 12.** Os honorários advocatícios e custas judiciais, abrangem exclusivamente a verba de condenação (sucumbência) e ficará limitada ao percentual arbitrado pelo juiz da causa na sentença judicial transitada em julgado. Referido percentual será aplicado sobre os valores indenizáveis e não sobre o valor total da condenação. Estas despesas não abrangem a caução, prevista na Lei do Inquilinato (Lei 8245/91).

15. ADIANTAMENTOS

A Seguradora obriga-se, sem prejuízo das demais disposições destas Condições Gerais, a adiantar ao Segurado o valor de cada aluguel vencido e não pago, deduzindo quando for o caso a Participação Obrigatória do Segurado, e observado o limite máximo de indenização fixado nessas Condições Gerais, de acordo com os seguintes critérios:

- a)** o primeiro adiantamento será feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da apresentação da comprovação do ajuizamento da Ação de Despejo ou do termo de Imissão na Posse do Imóvel ou do documento firmado, quando da entrega amigável das chaves;
- b)** os demais adiantamentos serão feitos sucessivamente, respeitada a ordem dos vencimentos normais do aluguéis.
- 1.** A Seguradora, sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, suspenderá a concessão de adiantamentos ou terá direito de reaver do Segurado os adiantamentos efetuados sempre que:
- a)** não sejam atendidas suas instruções, porventura, existentes, para o prosseguimento dos feitos judiciais;
- b)** fiquem os referidos feitos paralisados por mais de **30 (trinta)** dias em virtude de omissão do Segurado na prática de ato que lhe caiba adotar no curso da ação judicial.
- c)** Não sejam cumpridas as determinações judiciais para o regular prosseguimento da ação judicial.

2. A concessão de adiantamento não significa nem poderá ser invocada como reconhecimento formal ou implícito da existência de cobertura. O Segurado obriga-se a devolver à Seguradora qualquer adiantamento feito se, posteriormente, for verificada a falta de cobertura do sinistro.
3. O Segurado obriga-se a devolver imediatamente à Seguradora, uma vez apurada a indenização, qualquer excesso que lhe tenha sido pago a título de adiantamento.
4. O Segurado obriga-se a devolver à Seguradora, no caso de purgação da mora, qualquer adiantamento que lhe tenha sido pago e acrescido dos juros pactuados no contrato locatício, em conformidade com os cálculos elaborados pelo contador judicial, quando for o caso.

16. PERDA DE DIREITO

Se o segurado, seu representante legal, ou seu corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.

1. **Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do segurado, a sociedade seguradora poderá:**
 - 1.1. **Na hipótese de não ocorrência do sinistro:**
 - a) **cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou**
 - b) **permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível.**
 - 1.2. **Na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:**
 - a) **cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou**
 - b) **permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado.**
 - 1.3. **Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível.**
2. **Além dos casos previstos em Lei ou nestas Condições Gerais, a Seguradora ficará isenta de qualquer obrigação decorrente desta apólice se:**
 - a) **o Segurado inobservar ou descumprir qualquer das cláusulas deste seguro;**

- b) o sinistro for devido a dolo do Segurado ou se a reclamação do mesmo for fraudulenta ou de má-fé;
- c) o Segurado fizer declarações falsas, inexatas ou omissas, ou por qualquer meio procurar obter benefício ilícito deste seguro;
- d) durante a vigência do seguro houver alteração do risco de maneira a agravá-lo, aumentando a possibilidade de um sinistro consumado com êxito, e o Segurado não comunicar à Seguradora para adequação da cobertura e recálculo do prêmio.

O segurado está obrigado a comunicar à sociedade seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

A sociedade seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada.

O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída à diferença do prêmio, Calculada proporcionalmente ao período a decorrer.

Na hipótese de continuidade do contrato, a sociedade seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.

Sob pena de perder o direito à indenização, o segurado participará o sinistro à sociedade seguradora, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar as suas conseqüências.

3. O segurado perderá o direito à indenização se agravar intencionalmente o risco.

17. SUB-ROGAÇÃO

Pelo pagamento da indenização, cujo recibo de quitação valerá como instrumento de cessão, a Seguradora ficará, de pleno direito, sub-rogada em todos os direitos e ações que ao Segurado competirem contra o Garantido ou terceiros, circunstância essa que deverá constar, expressamente, do recibo de quitação. O Segurado não poderá praticar qualquer ato que venha a prejudicar este direito. Inclusive fazer qualquer acordo ou transação sem a prévia anuência da Seguradora.

18. CANCELAMENTO

O seguro poderá ser cancelado a qualquer momento, mediante acordo entre o Segurado e a Seguradora, desde que tal intenção seja comunicada por escrito.

A comunicação deverá ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de vencimento da próxima parcela do seguro, a fim de evitar que tal parcela seja cobrada/debitada. Caso a(o) cobrança/débito tenha sido efetuada(o), a Seguradora providenciará a devolução do valor, se devido, devendo ser observado o cumprimento do disposto abaixo:

- a) por iniciativa do Segurado, com apresentação do termo de entrega das chaves, acrescido da declaração de inexistência de débitos e/ou danos ao imóvel, onde a Seguradora reterá além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a tabela de Prazo Curto prevista no subitem 6 acima, iniciando-se o cancelamento na data existente no termo de entrega das chaves.
- b) por iniciativa da Seguradora, onde esta reterá do prêmio, além dos emolumentos, parte proporcional ao tempo decorrido;
- c) os valores devidos a título de devolução do prêmio sujeitam-se à atualização monetária pelo IPCA/IBGE a partir da data de recebimento da solicitação de cancelamento ou da data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da seguradora.
- d) Caso não ocorra à devolução do prêmio no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do pedido de cancelamento, implicará na aplicação de juros de mora de 6% ao ano, a partir do 11º dia, sem prejuízo da sua atualização.
- e) No caso de extinção do índice pactuado, haverá substituição automática para aplicação do índice IPC/FIPE.
- f) automaticamente e de pleno direito independente de qualquer interpeleção judicial ou extrajudicial nos seguintes casos:
 - f1) o Segurado não fizer declarações verdadeiras ou completas ou omitir circunstâncias de seu conhecimento que pudessem ter influenciado na aceitação do seguro ou na determinação de seu prêmio;
 - f2) morte do Garantido em que hajam as pessoas definidas em Lei como sucessoras da Locação;
 - f3) culpa grave e dolo do Segurado;
 - f4) ocorrem quaisquer das situações previstas no item “Perda de Direito”, hipótese em que não haverá qualquer restituição de prêmio eventualmente pago.

1. RESCISÃO POR FALTA DE PAGAMENTO

O contrato de seguro estará ainda rescindido de pleno direito nos termos e condições expostas na cláusula “Pagamento de Prêmio”, item referente

a inadimplência do prêmio devido.

19. OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE

- 1. O Estipulante deverá fornecer à Seguradora as informações cadastrais de seus clientes, inclusive dos Garantidos e seus representantes, conforme legislação vigente.**
 - 1.1. No ato do pagamento de sinistro ou de devolução de prêmio, deverá ser apresentada cópia dos documentos que comprovem os dados acima informados.**
- 2. Constituem obrigações do Estipulante/Subestipulante:**
 - a) comunicar imediatamente, logo após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por este seguro, à Seguradora pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita;**
 - b) fornecer à Seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco previamente estabelecidas por aquela, incluindo dados cadastrais;**
 - c) manter a Seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos Segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente;**
 - d) fornecer ao Segurado e/ou Garantido, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro;**
 - e) discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, quando este for de sua responsabilidade;**
 - f) repassar os prêmios à Seguradora, quando isto for de sua responsabilidade, nos prazos estabelecidos contratualmente;**
 - g) repassar aos Segurados e/ou Garantidos todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice, quando for diretamente responsável pela sua administração;**
 - h) discriminar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora responsável pelo risco nos documentos e comunicações referentes ao seguro emitidos para o Segurado e/ou Garantido;**
 - i) comunicar de imediato à Seguradora a ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro referente ao grupo que representa, assim que deles tiver conhecimento, quando isto estiver sob sua responsabilidade;**
 - j) dar ciência aos Segurados e/ou Garantidos dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros;**

- k) comunicar de imediato à SUSEP quaisquer procedimentos que considerar irregulares quanto ao seguro contratado;
 - l) fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas dentro do prazo por ela estabelecido; e
 - m) informar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de co-seguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro em caráter tipográfico maior ou igual ao do Estipulante.
3. Nos seguros contributários, o não-repasse dos prêmios à Seguradora nos prazos contratualmente estabelecidos poderá acarretar a suspensão ou o cancelamento da cobertura, a critério da Seguradora, e sujeitará o Estipulante às cominações legais.
4. É expressamente vedado ao Estipulante, nos seguros contributários:
- a) cobrar dos Segurados e/ou Garantidos quaisquer valores relativos ao seguro além dos especificados pela Seguradora;
 - b) rescindir o contrato ou efetuar qualquer alteração na Apólice que implique ônus aos Segurados, sem anuência prévia e expressa de pelo menos $\frac{3}{4}$ (três quartos) do grupo segurado;
 - c) efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da Seguradora e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado; e
 - d) vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a tais produtos.
5. A Seguradora deverá informar ao Segurados e/ou Garantidos a situação de adimplência do Estipulante ou Subestipulante, sempre que solicitado.

20. ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

1. Os demais valores, incluindo a indenização das obrigações pecuniárias das sociedades seguradoras sujeitam-se à atualização monetária pela variação positiva do índice IPCA/IGBE, na hipótese de não cumprimento do prazo para o pagamento da respectiva obrigação pecuniária a partir da data da exigibilidade. A critério da Seguradora, a atualização poderá ser aplicada a partir da data da exigibilidade, mesmo que a obrigação tenha sido paga dentro do prazo previsto.
2. Nos casos de cancelamento da apólice ou de recebimento de prêmio indevidos pela sociedade seguradora, a atualização será efetuada com base na variação

apurada entre o último índice publicado antes da data da exigibilidade da obrigação pecuniária e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.

21. FORO

As questões judiciais entre as partes contratantes, decorrentes deste contrato de seguro fiança locatícia, serão processadas no foro de domicílio do segurado.

22. PRESCRIÇÃO

Os prazos prescricionais são aqueles determinados em lei.

COBERTURAS ADICIONAIS

Poderão ser contratadas, mediante pagamento de prêmio adicional, as seguintes coberturas abaixo descritas.

1. ENCARGOS LEGAIS

Mediante o pagamento de prêmio adicional, esta cobertura garantirá ao Segurado o ressarcimento em razão do não pagamento por parte do Garantido dos encargos legais assim compreendidos: IPTU, despesas ordinárias condominiais, água, luz e gás canalizado. A contratação poderá ser feita item a item, conforme segue:

- a) IPTU
- b) Despesas ordinárias condominiais;
- c) Água;
- d) Luz;
- e) Gás canalizado.

1.1. Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos

A presente cobertura não garante, em qualquer situação, os prejuízos resultantes de:

- a) encargos que não sejam, legais ou contratualmente, exigíveis do Garantido;
- b) inexistência de encargos mensais conseqüentes de leis ou decretos que impeçam o uso das ações próprias à sua cobrança, reduzem ou excluam as garantias, mesmo em caso de desapropriação;
- c) as despesas extraordinárias de condomínio como tais definidas em lei;
- d) juros e demais encargos por inadimplemento ou impontualidade.
- e) Multa moratória ocasionada pelo segurado, bem como o retardamento na entrega de documentos que possam influenciar na aplicação de multa, agravando o montante a ser indenizado.

1.2. Participação Obrigatória do Segurado

Mediante acordo entre as partes, o Segurado poderá participar de parte dos prejuízos advindos de cada sinistro em percentual ou valor, conforme especificado na Apólice de Seguro.

1.3. Sinistro

1.3.1. O Segurado deverá comunicar imediatamente, logo após o conhecimento do fato causador dos prejuízos indenizáveis por esta cobertura adicional, pelo meio mais rápido ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita.

1.3.2. Caso o Garantido deixe de pagar os encargos legais cobertos pela apólice de seguro, no prazo fixado no contrato de locação, o Segurado deverá ajuizar a competente medida judicial no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar do vencimento do 1º encargo legal não pago sob pena de perder o direito a qualquer indenização.

1.3.3. Serão exigidos para liquidação do sinistro os seguintes documentos, de acordo com o(s) encargos(s) contratado (s) na apólice:

a) carta de comunicação, endereçada ao Setor de Fiança Locatícia – Sinistro, com a discriminação das verbas não pagas pelo Garantido;

a1) cópias dos carnês/boletos do IPTU;

a2) recibo/boleto original de condomínio, onde sejam discriminadas as despesas;

a3) cópias das contas de água;

a4) cópias das contas de luz;

a5) cópias das contas de gás.

1.3.4. A Seguradora obriga-se a adiantar ao Segurado o valor dos encargos legais contratados na apólice, vencidos e não pagos, deduzindo quando for o caso a Participação Obrigatória do Segurado, e observado o limite máximo de indenização fixado para esta cobertura adicional, de acordo com os seguintes critérios:

a) Os demais adiantamentos serão feitos sucessivamente, na data de vencimento do aluguel;

b) Os encargos serão adiantados mensalmente ao Segurado, pelo valor efetivamente devido pelo Garantido, e deduzidos do limite máximo de indenização.

1.3.5. O valor da indenização será pago na ocorrência de sinistro e será determinado pelo somatório dos encargos legais não pagos pelo Garantido e cobertos pela apólice de seguro, deduzidas quaisquer importâncias efetivamente recebidas pelo Segurado a qualquer título, inclusive possíveis adiantamentos e o valor da participação obrigatória, observando-se o limite máximo de indenização previsto nestas Condições Particulares.

2. DANOS AO IMÓVEL

Esta cobertura adicional garante ao Segurado o ressarcimento pelos danos provocados pelo Garantido ao imóvel, desde que tais danos tenham sido reconhecidos e o seu valor fixado por perito designado pela Seguradora ou por sentença transitada em julgado. Caso opte por esta cobertura, deverá o Segurado preencher laudo referente ao estado de uso e conservação do imóvel, descrevendo suas condições, bem como

os danos porventura existentes. O original deste Relatório, devidamente assinado pelo Garantido e pelo Segurado, deverá ser encaminhado à Seguradora, para fins de aceitação da cobertura.

2.1. Bens Cobertos

São considerados bens cobertos, para efeito desta cobertura adicional, os bens fixados à estrutura do imóvel, com natureza definitiva, e/ou que façam parte integrante de suas construções.

2.2. Prejuízos Não Indenizáveis e Riscos Excluídos

Esta cobertura adicional não garantirá:

- a) danos decorrentes de uso normal do imóvel;**
- b) danos decorrentes das modificações introduzidas ao imóvel, nas locações não residenciais, quando necessárias à adequação da atividade desenvolvida naquele, ainda que não previstas no contrato de locação, salvo aquelas que comprometam a sua estrutura;**
- c) danos ocorridos a tubulações hidráulicas e fiações por uso ou desgaste;**
- d) danos causados pela ação paulatina de temperatura, umidade, infiltração e vibração, bem como poluição e contaminação decorrente de qualquer que causa;**
- e) danos decorrentes de fatos da natureza ou de caso fortuito ou força maior;**
- f) danos decorrentes da ação de insetos e animais daninhos;**
- g) danos à pintura do imóvel e/ou a papéis de parede, qualquer que seja a causa;**
- h) desmoronamento total ou parcial do imóvel, decorrente de qualquer causa;**
- i) desvalorização do imóvel por qualquer causa ou natureza;**
- j) danos decorrentes de incêndio e/ou explosão de qualquer causa ou natureza;**
- k) danos físicos ou materiais constatados antes da posse do imóvel pelo Garantido e constantes do laudo de vistoria referente ao estado de uso e conservação o imóvel, o qual será parte integrante do contrato de seguro;**
- l) jardins, árvores ou qualquer tipo de plantação;**
- m) danos causados por terceiros;**
- n) danos decorrentes de qualquer causa à piscina e/ou suas instalações, bem como gastos com sua conservação e limpeza;**

- o) furto e/ou apropriação indébita decorrente de qualquer causa, especialmente aos bens acessórios anexos a estrutura do imóvel;
- p) gastos com limpeza do imóvel.

2.3. Participação Obrigatória do Segurado

O Segurado participará de 20% (vinte por cento) com mínimo de R\$ 200,00 (duzentos reais) dos prejuízos advindos de cada sinistro indenizável.

2.4. SINISTRO

No caso do imóvel apresentar danos causados pelo Garantido, o Segurado deverá comunicar o fato à Seguradora no prazo máximo de 05 (cinco) dias a partir da desocupação do imóvel, encaminhando o original do laudo de vistoria, devidamente assinado pelo Garantido, com identificação de todos os danos constatados.

Deverá ainda no prazo de 10 (dez) dias contatos da data de desocupação do imóvel encaminhar no mínimo 02 (dois) orçamentos detalhados, e com preços especificados, para fins de vistoria e fixação do valor dos respectivos danos.

2.4.1. Ficará a critério da Seguradora a realização de inspeção, antes da liberação dos reparos, em 5 (cinco) dias, a contar da data de apresentação dos orçamentos, cuja indenização será paga no prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação das notas fiscais dos reparos. A Seguradora terá a faculdade de providenciar a execução dos reparos indenizáveis por empresas por ela contratada.

2.5. Indenização

Após a efetiva desocupação do imóvel pelo Garantido, a indenização devida por esta cobertura adicional será paga ao Segurado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de entrega do laudo, conforme item 2.4.1 acima.

2.5.1. A indenização por qualquer bem será feita tomando-se por base seu valor unitário, não se levando em consideração que faça ele parte de um jogo ou conjunto, ainda que resulte na desvalorização da parte remanescente.

3. MULTA POR RESCISÃO CONTRATUAL

Esta cobertura adicional garante ao Segurado o pagamento de multas por rescisão antecipada do contrato, quando a rescisão ocorrer mediante entrega das chaves ou quando ocorrer o abandono do imóvel, mas antes do recebimento da citação, e desde que previstas em contrato.

3.1. A indenização paga será proporcional ao período a decorrer entre a entrega efetiva do imóvel e o prazo previsto para término do contrato de locação.

3.2. Participação Obrigatória do Segurado

Mediante acordo entre as partes, o Segurado poderá participar de parte dos prejuízos advindos de cada sinistro em percentual ou valor, conforme especificado na Apólice de Seguro.

4. PINTURA INTERNA DO IMÓVEL

A presente cobertura adicional garantirá ao Segurado o ressarcimento pelos danos causados pelo Garantido à pintura interna do imóvel e desde que, reconhecidos e avaliados por perito designado pela Seguradora ou por sentença judicial transitada em julgado.

4.1. Obrigações do Segurado

Para aceitação desta cobertura, o imóvel objeto da locação deverá ser entregue ao Garantido com pintura nova, devidamente informado no laudo de vistoria, devendo constar no contrato de locação previsão expressa da restituição do imóvel também com pintura nova.

4.2. Sinistro

O Segurado deverá apresentar, até 05 (cinco) dias da retomada do imóvel, o laudo discriminado os eventuais danos apurados por ocasião da vistoria final, bem como 02 (dois) orçamentos detalhados com preços especificados para a realização da pintura, sob pena de perda do direito à indenização. Fica a critério da Seguradora a realização de vistoria antes da liberação dos serviços, em até 10 (dez) dias, a contar da data de apresentação dos orçamentos.

A execução do serviço poderá ser realizada pela rede referenciada da Seguradora ou por prestador escolhido pelo segurado, cabendo a ele solicitar autorização à seguradora antes da realização dos reparos, sob pena e perda do direito ao reembolso.

5. PINTURA EXTERNA DO IMÓVEL

A presente cobertura adicional garantirá ao Segurado o ressarcimento pelos danos causados pelo Garantido à pintura externa do imóvel e desde que, reconhecidos e avaliados por perito designado pela Seguradora ou por sentença judicial transitada em julgado.

5.1. Obrigações do Segurado

Para aceitação desta cobertura, o imóvel objeto da locação deverá ser entregue ao Garantido com pintura nova, devidamente informado no laudo de vistoria, devendo constar no contrato de locação previsão expressa da restituição do imóvel também com pintura nova.

5.2. Sinistro

O Segurado deverá apresentar, até 05 (cinco) dias da retomada do imóvel, o laudo discriminado os eventuais danos apurados por ocasião da vistoria final, bem como 02 (dois) orçamentos detalhados com preços especificados para a realização da pintura, sob pena de perda do direito à indenização.

Fica a critério da Seguradora a realização de vistoria antes da liberação dos serviços, em até 10 (dez) dias, a contar da data de apresentação dos orçamentos.

A execução do serviço poderá ser realizada pela rede referenciada da Seguradora ou por prestador escolhido pelo segurado, cabendo a ele solicitar autorização à seguradora antes da realização dos reparos, sob pena e perda do direito ao reembolso.

Ratificam-se os demais dizeres constantes das Condições Gerais do presente seguro.

REGULAMENTO DO DEFENSOR DO SEGURADO

Artigo 1º – Da Constituição

Por decisão do Conselho de Administração da **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.**, foi constituído o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**.

§ 1º– O objetivo da constituição do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** é proteger os direitos dos **Segurados** e participantes pessoas físicas e garantir a equidade de suas relações com a **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.** e a **MAPFRE VERA CRUZ Vida e Previdência S.A.** – doravante denominadas “Empresas” – mediante a apreciação e o julgamento dos eventuais conflitos de interesses que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada.

§ 2º– O recurso ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** é de caráter gratuito e só será acatado para as reclamações que não entram na área contenciosa e que não superem o limite de alçada previsto neste Regulamento.

§ 3º– A atuação do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** estende-se aos participantes de planos de previdência e suas decisões são vinculantes à **MAPFRE VERA CRUZ Vida e Previdência S.A.**, pela anuência de seus acionistas.

Artigo 2º – Da Competência

Para o desenvolvimento de suas funções, compete ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**:

- a) Conhecer e resolver as reclamações que, dentro dos respectivos contratos, sejam formuladas por **Segurados** ou participantes, pessoas físicas, ou pelos que os sucedam neste direito específico, com exclusão das reclamações de terceiros. As resoluções deste item possuem caráter vinculante às Empresas.
- b) Analisar as cláusulas contratuais e recomendar aos respectivos Conselhos de Administração das Empresas os ajustes técnicos das coberturas e/ou introdução no contrato ou nos regulamentos operacionais de cláusulas ou regras que aperfeiçoem o relacionamento entre as partes. Tais recomendações não têm caráter vinculante; porém, sua viabilidade de implementação deve ser considerada.

Artigo 3º – Das Alçadas

As resoluções do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** serão adotadas com base no critério de equidade e, possuindo caráter vinculante às

Empresas – se aceitas pelos **Segurados** ou participantes e se a quantia do direito que se reconhece não exceder R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil), devem ser de cumprimento obrigatório pelas Empresas num prazo máximo de 8 (oito) dias corridos.

§ 1º– O reclamante poderá aceitar tais resoluções ou recorrer às ações que legalmente lhe correspondam para a defesa de seus direitos.

Artigo 4º – Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS

O Cargo de **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** será exercido por pessoa devidamente habilitada, designada pelos respectivos Conselhos de Administração das Empresas. A escolha deverá recair em juristas de reconhecido prestígio ou em catedráticos das Faculdades de Direito, com preferência os que tenham experiência em entidades relacionadas ao seguro e aos planos de previdência.

§ 1º– Entende-se por pessoa devidamente habilitada aquela que atenda aos seguintes quesitos:

a) Isonomia – A inexistência de vínculo empregatício com as **Empresas** lhe confere a imparcialidade necessária que a função requer.

b) Conhecimento – Uma área tão específica requer um profissional cujo profundo domínio da instituição do seguro seja uma referência no mercado.

c) Autonomia – Uma vez analisada a reclamação relativa a contratos de seguros ou previdência privada, sua resolução será reconhecida e acatada pela **Empresa**.

d) Moral – Sua ilibada reputação é credencial para que suas resoluções sejam irrefutáveis e assumidas pelas partes como equilibradas, justas e éticas.

§ 2º– Não poderá ser considerado para o cargo aquele que esteja exercendo função de conselheiro, executivo ou funcionário das Empresas, nem pessoas que tenham parentesco com eles até o segundo grau, inclusive por afinidade.

§ 3º– **O DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** não será considerado eticamente habilitado a resolver eventuais reclamações oriundas de segurados ou participantes com quem tenha vínculo de parentesco até 2º grau, ascendentes ou descendentes, ou ainda em causa própria.

Artigo 5º – Do Mandato

A duração do cargo de **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** será de 3 (três) anos. Por decisão dos respectivos Conselhos de Administração das Empresas, será admitida a recondução do titular ao cargo sucessivamente, sem limite de tempo, até que este complete 75 (setenta e cinco) anos de idade.

- § 1º– A tomada de posse do cargo determina a atribuição ao empossado do título de **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** e lhe dá o poder de organizar a instituição da forma que permita facilitar e agilizar a resolução das reclamações e colaborar com recomendações aos respectivos Conselhos de Administração das Empresas, contribuindo para o aperfeiçoamento da relação jurídica contratual.
- § 2º– O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** pode ser destituído do cargo pelos respectivos Conselhos de Administração das Empresas a qualquer momento, após análise e deliberação embasadas em fatos que visem ao aprimoramento da função.
- § 3º– Quando ocorrer o afastamento permanente ou temporário por qualquer motivo ou a destituição do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** do cargo dentro do período de sua designação, um substituto interino deverá ser indicado em caráter de urgência pelos Presidentes dos Conselhos de Administração das Empresas. O substituto interino deverá permanecer na função até que os Conselhos de Administração das Empresas possam indicar um novo **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**, que iniciará, a partir de sua nomeação, um novo mandato de 3 (três) anos.

Artigo 6º – Do Funcionamento

Podem recorrer ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** todas as pessoas físicas – segurados, participantes de planos previdenciários ou seus beneficiários legais – que, em função de sinistros ou de qualquer outra circunstância derivada do seu contrato de seguro ou regulamento de plano, tenham qualquer reclamação contra as Empresas até o limite da alçada definido neste Regulamento. Para maior agilidade do processo, a reclamação, juntamente com as demais documentações, poderá ser elaborada pelo corretor de seguros e enviada ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**, desde que a referida reclamação seja assinada também pelo segurado.

§ 1º– Serão requisitos imprescindíveis para se recorrer ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**:

a) que o reclamante tenha esgotado a via da reclamação ordinária ante os órgãos competentes das Empresas respectivas, entendendo-se que esta via estará esgotada quando:

1. exista uma decisão expressa do diretor territorial da **MAPFRE SEGUROS**;
2. haja transcorrido um período de 60 (sessenta) dias corridos, contados desde quando o **Segurado** formulou sua reclamação escrita, e esta não tenha sido resolvida pelo diretor territorial correspondente;

b) que a reclamação seja feita na forma escrita, endereçada à Caixa Postal do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** via Correios, CEP 05804-970 – São Paulo/SP.

§ 2º – A aceitação para trâmite do processo de reclamação compete exclusivamente ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**, que deverá comunicar diretamente ao reclamante, em até 8 (oito) dias corridos após o recebimento da correspondência, com cópia ao corretor e às Empresas, o seguinte:

a) a aceitação do processo para trâmite imediato e o prazo de até 2 (dois) meses (sessenta dias) para resolver o conflito;

b) a aceitação do processo sob a condição de que o **Segurado** ou participante se comprometa a fornecer os documentos complementares necessários para a reclamação. Quando a reclamação estiver em ordem quanto aos itens requisitados, o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** comunicará ao reclamante e às Empresas que o mesmo entrará em tramitação. A partir desse momento, o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** terá o prazo de até 2 (dois) meses (sessenta dias) para sua resolução;

c) sua não-aceitação, indicando as causas que assim as justifiquem.

§ 3º – Após o trâmite da reclamação, o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** comunicará por escrito a sua resolução e o motivo pelo qual ela foi tomada diretamente ao reclamante, com cópia ao seu corretor e às Empresas.

§ 4º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** solicitará de cada uma das Empresas, por meio dos diretores territoriais, todas as informações de que necessite relacionadas às reclamações admitidas para trâmite, e as Empresas as atenderão num prazo máximo de 8 (oito) dias corridos.

§ 5º – Os diretores-presidentes das Empresas ordenarão o cumprimento das resoluções do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** que tenham sido aceitas pelo reclamante em até 8 (oito) dias corridos, já que possuem caráter obrigatório. No caso das recomendações que não sejam vinculantes, elas deverão ser encaminhadas para análise de aplicação.

§ 6º – O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** redigirá, a cada ano, até o dia 28 de fevereiro, um relatório de sua atuação, que apresentará aos presidentes dos respectivos Conselhos de Administração das Empresas.

Artigo 7º – Das Obrigações das Empresas

As resoluções do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** são de caráter vinculante às Empresas, razão pela qual a **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.**

e a **MAPFRE VERA CRUZ Vida e Previdência S.A.** obrigam-se a acatá-las, desde que estejam dentro do limite de alçada determinado neste Regulamento e desde que sejam aceitas pelo reclamante.

§ 1º– As recomendações do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** com relação à modificação de cláusulas contratuais e/ou aos ajustes técnicos nos contratos e regulamentos operacionais das Empresas não são obrigatórias e podem, ou não, ser aceitas.

§ 2º– Cada uma das Empresas tem a obrigação de, no fim de cada mês, informar ao **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** a situação final de cada uma das reclamações que tenham sido tramitadas por ele e sobre as quais decidiu.

§ 3º– O Conselho de Administração dará instruções a cada uma das Empresas sobre a divulgação eficaz aos Segurados, Participantes e Corretores sobre a existência do **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS**, assim como seus objetivos e as normas que regulam sua atuação, além das condições obrigatórias para a aceitação das reclamações e dos procedimentos para sua tramitação.

Artigo 8º – Dos Recursos para o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS

O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** disporá dos meios necessários para o exercício independente de suas funções, que lhe será garantido pelos órgãos superiores das Empresas por meio da pré-aprovação de um orçamento anual.

§ 1º– O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** disporá de instalações e organização próprias fora das instalações das Empresas envolvidas, contando com os equipamentos necessários às suas atribuições.

§ 2º– O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** disporá de uma caixa postal de seu uso exclusivo, onde receberá diretamente a correspondência dos segurados.

§ 3º– O **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** contará com a colaboração dos diretores-presidentes das Empresas, que garantirão o bom e pleno funcionamento das relações entre o **DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS** e os diversos órgãos das Empresas.

**Disque
Fraude** 

0800-775-7333

Todos contra a fraude

A atuação ética é um dos princípios institucionais da MAPFRE no mundo.

É por esse motivo que instituímos, de forma pioneira no Brasil, o DISQUE FRAUDE, um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo. Coragem e respeito por você nos permitem ser ousados para exigir processos e produtos transparentes, sempre.

