

# **SEGURO DE VIDA EM GRUPO**

# **MAPFRE VIDA VOCÊ SPECIAL**

## **Condições Gerais**

**Versão 1.0**

CNPJ 02.238.239/0001-20  
Processos SUSEP: VG 15414.002083/2004-19



## ÍNDICE

<b>CONDIÇÕES PARTICULARES MAPFRE VIDA VOCÊ SPECIAL.....</b>	<b>5</b>
1. OBJETIVO DO SEGURO.....	5
2. PRÊMIO E CAPITAL SEGURADO.....	5
3. INÍCIO DE VIGÊNCIA DO RISCO INDIVIDUAL.....	5
4. REAVALIAÇÃO DA TAXA ANUAL.....	5
5. REAJUSTE DO PRÊMIO POR IDADE E COBERTURAS.....	5
6. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO.....	7
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DA APÓLICE.....	7
8. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	7
<b>CONDIÇÕES GERAIS DO SEGURO DE VIDA EM GRUPO.....</b>	<b>8</b>
1. DEFINIÇÕES.....	8
2. OBJETIVO.....	11
3. GARANTIAS DO SEGURO.....	11
4. TABELA PARA CÁLCULO DE INDENIZAÇÃO PARA A GARANTIA DE INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE.....	12
5. RISCOS EXCLUÍDOS.....	16
6. ÂMBITO TERRITORIAL DAS GARANTIAS.....	17
7. CARÊNCIAS.....	17
8. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO.....	17
9. VIGÊNCIA DA COBERTURA INDIVIDUAL.....	19
10. VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DO SEGURO.....	19
11. PRÊMIO.....	19
12. CORREÇÃO DOS VALORES DE PRÊMIO E DO CAPITAL SEGURADO.....	20
13. CANCELAMENTO DO SEGURO.....	20
14. CESSAÇÃO DA COBERTURA INDIVIDUAL.....	21
15. PAGAMENTO DO CAPITAL SEGURADO.....	21
16. PROCEDIMENTOS EM CASO DE OCORRÊNCIA DO EVENTO.....	22
17. BENEFICIÁRIO.....	24
18. ALTERAÇÕES E RESCISÃO CONTRATUAL.....	24
19. SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	25

---

<b>REGULAMENTO DO DEFENSOR DO SEGURADO .....</b>	<b>26</b>
<b>Artigo 1º – Da Constituição .....</b>	<b>26</b>
<b>Artigo 2º – Da Competência .....</b>	<b>26</b>
<b>Artigo 3º – Das Alçadas .....</b>	<b>26</b>
<b>Artigo 4º – Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS .....</b>	<b>27</b>
<b>Artigo 5º – Do Mandato .....</b>	<b>27</b>
<b>Artigo 6º – Do Funcionamento .....</b>	<b>28</b>
<b>Artigo 7º – Das Obrigações das Empresas .....</b>	<b>29</b>
<b>Artigo 8º – Dos Recursos para o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS .....</b>	<b>30</b>

---

## CONDIÇÕES PARTICULARES MAPFRE VIDA VOCÊ SPECIAL

---

**Vida Seguradora S.A.**, com sede na Rua Araújo Porto Alegre, 36 / 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 02.238.239/0001-20, neste ato representada na forma de seu estatuto social, a seguir denominada simplesmente seguradora, e de outro lado, **Viva Vida Clube de Seguros**, com sede na Rua Araújo Porto Alegre, 36 / 3º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 04.081.628/0001-10, neste ato representado na forma de seu contrato social, a seguir denominado simplesmente estipulante, têm entre si, justo e acordado, nos termos da legislação vigente, a presente apólice de Seguro de Vida e Acidentes Pessoais, contratada com base nas condições gerais do seguro de vida, Processo SUSEP nº 15414.002083/2004-19.

### 1. OBJETIVO DO SEGURO

---

Este seguro tem por objetivo garantir o pagamento de um capital ao próprio segurado ou seu(s) beneficiário(s), caso ocorra algum dos riscos nele previstos, os quais foram contratados e indicados na proposta de adesão, nas condições contratuais e no certificado individual e desde que o evento que deu causa ao risco não se enquadre como excluído da cobertura securitária.

### 2. PRÊMIO E CAPITAL SEGURADO

---

O valor do prêmio será determinado pelo Proponente, na Proposta de Adesão. **A periodicidade de pagamento do prêmio será determinada pelo Proponente e poderá ser: Mensal ou Anual.**

### 3. INÍCIO DE VIGÊNCIA DO RISCO INDIVIDUAL

---

O início de vigência da cobertura individual será às 24 (vinte e quatro) horas da data em que a Vida Seguradora se manifestar expressamente favorável à aceitação da Proposta de Adesão

### 4. REAVALIAÇÃO DA TAXA ANUAL

---

Será realizado no aniversário do certificado o ajuste técnico tarifário do seguro, conforme previsto na Nota Técnica Atuarial, enviada previamente à SUSEP.

### 5. REAJUSTE DO PRÊMIO POR IDADE E COBERTURAS

---

Na renovação o prêmio referente à cobertura de morte será reajustado pelo fator de acréscimo em função da idade do segurado, conforme tabela abaixo:

Aumento máximo por idade		
Idade	Morte	IPA
19	1,03	10,3
20	1,03	1,04
21	1,04	1,04
22	1,04	1,04
23	1,04	1,04
24	1,04	1,04
25	1,05	1,05
26	1,05	1,05
27	1,05	1,05
28	1,06	1,06
29	1,06	1,06
30	1,06	1,06
31	1,06	1,06
32	1,06	1,06
33	1,07	1,07
34	1,07	1,07
35	1,07	1,07
36	1,07	1,07
37	1,08	1,08
38	1,08	1,08
39	1,08	1,08
40	1,08	1,08
41	1,10	1,10
42	1,12	1,12
43	1,13	1,13
44	1,14	1,14
45	1,14	1,14

Aumento máximo por idade		
Idade	Morte	IPA
47	1,13	1,13
48	1,13	1,13
49	1,12	1,12
50	1,12	1,12
51	1,11	1,11
52	1,10	1,10
53	1,10	1,10
54	1,10	1,10
55	1,09	1,09
56	1,09	1,09
57	1,08	1,08
58	1,08	1,08
59	1,08	1,08
60	1,08	1,08
61	1,08	1,08
62	1,08	1,08
63	1,08	1,08
64	1,08	1,08
65	1,08	1,08
66	1,09	2,17
67	1,09	1,09
68	1,09	1,09
69	1,09	1,09
70	1,09	1,09
71	1,09	1,09
72	1,09	1,09
73	1,09	1,09

Aumento máximo por idade		
Idade	Morte	IPA
75	1,09	1,09
76	1,09	1,09
77	1,09	1,09
78	1,09	1,09
79	1,09	1,09
80	1,09	1,09
81	1,09	1,09
82	1,09	1,09
83	1,09	1,09
84	1,09	1,09
85	1,09	1,09
86	1,09	1,09
87	1,09	1,09
88	1,09	1,09
89	1,09	1,09
90	1,09	1,09
91	1,09	1,09
92	1,09	1,09
93	1,09	1,09
94	1,09	1,09
95	1,08	1,08
96	1,08	1,08
97	1,08	1,08
98	1,08	1,08
99	1,08	1,08
100	1,07	1,07

**As taxas da cobertura de IEA permanecerá inalterada, mesmo após a data de aniversário do certificado.**

---

## **6. PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO**

**A indenização será paga em moeda corrente e em Território Nacional.**

**O ressarcimento das despesas efetuadas no exterior será realizado com base no câmbio oficial de venda da data do efetivo pagamento realizado pelo segurado, respeitando-se o limite de cobertura estabelecido, atualizado monetariamente nos termos da legislação específica.**

---

## **7. INÍCIO DE VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DA APÓLICE**

**Este seguro é por prazo determinado tendo a seguradora a faculdade de não renovar a Apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da Apólice.**

O Contrato tem validade anual e será renovado automaticamente, uma única vez, por mais um período de 12 (doze) meses, salvo se a Vida Seguradora ou o Segurado, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, comunicar por escrito o desinteresse pela mesma. As demais renovações serão expressamente comunicadas ao Segurado, anualmente.

---

## **8. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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 a sua comercialização.

O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de Seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

VIDA SEGURADORA S.A.

## CONDIÇÕES GERAIS DO SEGURO DE VIDA EM GRUPO

Seja bem-vindo à Vida Seguradora, uma companhia acessível, flexível e transparente. A seguir, você encontrará a descrição de nossas Condições Gerais do Seguro de Vida em Grupo.

### 1. DEFINIÇÕES

#### 1.1 Acidente Pessoal

O evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento, causador de lesão física, que, por si só e independente de toda e qualquer causa, tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente total ou parcial do Segurado, incluindo-se, ainda, neste conceito:

a) o suicídio;

b) os acidentes decorrentes de ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Segurado ficar sujeito em decorrência de acidente coberto;

c) os acidentes decorrentes de escapamento acidental de gases e vapores;

d) os acidentes decorrentes de seqüestros e tentativas de seqüestros; e

e) os acidentes decorrentes de alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral, de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações, radiologicamente comprovadas

f) Acidentes ocorridos em função de ataque de animais, exceto de abelhas.

**Não se incluem no conceito de acidente pessoal:**

**a) as doenças (incluídas as profissionais), quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível;**

**b) as intercorrências ou complicações conseqüentes da realização de exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto.**

#### 1.2 Apólice

É o documento emitido e assinado pela Vida Seguradora que comprova a relação contratual com o Estipulante.

#### 1.3 Arbitragem

A arbitragem é um meio alternativo de solução de conflitos no qual as partes buscam uma solução rápida e definitiva para uma divergência, sem recorrer ao Poder Judiciário.

#### **1.4 Beneficiário**

É a pessoa ou pessoas a favor da(s) qual(is) é devido o Capital Segurado, em caso de ocorrência de evento coberto contratado.

#### **1.5 Capital Segurado**

É o valor garantido máximo a ser pago ou reembolsado ao Beneficiário em função do valor estabelecido para a Garantia contratada, vigente na data do evento.

#### **1.6 Carência**

É o período, contado a partir do início de vigência da cobertura individual, durante o qual a Vida Seguradora estará isenta do pagamento das Garantias Contratadas.

#### **1.7 Certificado Individual**

É o documento emitido pela Vida Seguradora que formaliza a aceitação do Proponente.

#### **1.8 Cláusula Compromissória**

É a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os conflitos que possam vir a surgir. A Cláusula Compromissória será estipulada por escrito e em documento anexo à Proposta de Adesão.

#### **1.9 Condições Gerais**

Conjunto de cláusulas contratuais que estabelecem obrigações e direitos do Segurado, Beneficiário e da Vida Seguradora e que integram a Apólice.

#### **1.10 Doenças ou Lesões Preexistentes**

São as doenças ou lesões, inclusive as congênitas, contraídas pelo Segurado anteriormente à data de sua adesão ao seguro, caracterizando-se pela existência de sinais, sintomas e quaisquer alterações evidentes do seu estado de saúde, e que eram de seu prévio conhecimento quando do preenchimento da Proposta de Adesão.

#### **1.11 Estipulante**

É o Vida Seguradora Clube de Seguros que contrata a Apólice coletiva de seguros junto à Vida Seguradora.

#### **1.12 Evento Coberto**

É o acontecimento futuro, possível e incerto, de natureza involuntária e imprevisível, em virtude do qual o Beneficiário pode receber o Capital Segurado previsto na Garantia contemplada nestas Condições Gerais, e que não esteja excluído.

#### **1.13 Formulário de Solicitação de Benefício/Declaração Médica**

É o documento pelo qual o Beneficiário solicita a Indenização à Vida Seguradora.

#### **1.14 Garantias**

São as obrigações que a Vida Seguradora assume perante o Segurado, quando da ocorrência de um evento coberto contratado.

#### **1.15 Grupo Segurado**

É a totalidade de proponentes efetivamente aceita e incluída na Apólice coletiva.

#### **1.16 Indenização**

É o benefício que a Vida Seguradora deverá pagar ao Beneficiário quando da ocorrência de um evento coberto contratado.

#### **1.17 Início de Vigência da cobertura individual**

É a data de aceitação da Proposta de Adesão pela Vida Seguradora.

#### **1.18 Médico**

É o profissional legalmente licenciado para a prática da medicina. Não serão aceitos como Médico o próprio Segurado, seu cônjuge, dependentes, parentes consanguíneos ou afins, mesmo que habilitados a exercer a prática da medicina.

#### **1.19 Nota Técnica Atuarial**

É o documento, previamente protocolado na SUSEP, que contém a descrição e o equacionamento técnico do plano.

#### **1.20 Prêmio**

Contribuição que o Segurado paga à Vida Seguradora, para que esta assuma a responsabilidade pelas Garantias contratadas.

#### **1.21 Proponente**

É a pessoa física que propõe sua adesão à Apólice e que somente passará à condição de Segurado, caso seja aceito pela Vida Seguradora, com o devido pagamento do prêmio correspondente.

#### **1.22 Proposta de Adesão**

É o documento com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco, em que a pessoa física expressa a intenção de contratar o seguro, manifestando pleno conhecimento das Condições Gerais.

#### **1.23 Reintegração**

É o restabelecimento da totalidade do Capital Segurado contratado para a Garantia de Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente, após o pagamento parcial da Indenização em caso de invalidez permanente parcial.

#### **1.24 Ressegurador**

É a pessoa jurídica que compartilha com a Vida Seguradora as responsabilidades deste seguro.

#### **1.25 Resseguro**

Operação, pela qual, a Seguradora cede ao Ressegurador, uma parte da responsabilidade referente à Prêmio recebida.

### 1.26 Riscos Excluídos

Eventos preestabelecidos nas Condições Gerais do seguro, que isentam a Vida Seguradora de qualquer responsabilidade quanto ao pagamento relativo a estes eventos.

### 1.27 Segurado

O Proponente efetivamente aceito pela Vida Seguradora e incluído no seguro.

### 1.28 Vida Seguradora

É a Seguradora, devidamente constituída e legalmente autorizada a operar no país, que assume os riscos inerentes à Garantia contratada, nos termos destas Condições Gerais.

### 1.29 Vigência da Apólice

É o período no qual a Apólice, estipulada pelo Viva Vida Clube de Seguros, tem validade.

### 1.30 Vigência da Cobertura Individual

É o período em que o Segurado está coberto pelas Garantias deste seguro.

## 2. OBJETIVO

Este Contrato tem por objetivo garantir o pagamento de um Capital Segurado ao Beneficiário na ocorrência do evento coberto pelas garantias contratadas, **exceto se decorrente de riscos excluídos, desde que respeitadas as condições contratuais.**

**Parágrafo Único – Devido à natureza do regime financeiro de repartição simples, este plano não permite concessão de resgate, saldamento ou devolução de quaisquer valores de prêmios pagos, uma vez que cada Prêmio é destinado a custear o risco de pagamento de Capital Segurado no período, exceto em caso de suicídio nos primeiros 2 (dois) anos da vigência inicial do contrato ou da sua recondução depois de suspenso.**

## 3. GARANTIAS DO SEGURO

### 3.1. Garantia Básica

**Morte:** É a Garantia do pagamento de um Capital Segurado ao Beneficiário, caso o Segurado venha a falecer por causa natural ou acidental, durante a vigência da cobertura individual.

### 3.2. Garantias Adicionais:

**Indenização Especial de Morte por Acidente (IEA):** É a garantia do pagamento adicional de até 100% do Capital Segurado para a garantia de Morte, **conforme especificado na Proposta de Adesão**, em decorrência de morte acidental, ocorrido durante a vigência da apólice.

**Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente (IPA):** É a garantia de pagamento de até 100% do Capital Segurado para a garantia de Morte, **conforme especificado na Proposta de Adesão**, relativa à perda, redução

ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de um membro ou órgão **em virtude de lesão física, causada por acidente coberto, ocorrido durante a vigência da apólice.**

O Capital Segurado será apurado conforme Tabela para Cálculo de Indenização para a Garantia de Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente, constante no item 4.

Reintegração - A Vida Seguradora procederá a reintegração automática da Garantia Adicional de Invalidez Permanente Parcial por Acidente, após a ocorrência de cada acidente.

**O Segurado será excluído do Contrato quando houver o pagamento da Indenização de Invalidez Total por Acidente.**

**Sendo reconhecida a invalidez pela Vida Seguradora, o Capital Segurado apurado será pago de uma só vez ao Segurado.**

- 3.3. Para contratar as Garantias Adicionais, a Garantia Básica deverá ser contratada.

#### **4. TABELA PARA CÁLCULO DE INDENIZAÇÃO PARA A GARANTIA DE INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL OU PARCIAL POR ACIDENTE**

Após a conclusão do tratamento (ou esgotados os recursos terapêuticos para recuperação), necessário para restabelecimento do Segurado em consequência de acidente coberto, e verificada a existência de invalidez permanente avaliada quando da alta médica definitiva, a Vida Seguradora pagará ao próprio Segurado um Indenização, de acordo com a tabela a seguir:

## TABELA PARA CÁLCULO DA INDENIZAÇÃO EM CASO DE INVALIDEZ PERMANENTE

Invalidez Permanente	Discriminação	% sobre o Capital Segurado
<b>TOTAL</b>	Perda total da visão de ambos os olhos	100
	Perda total do uso de ambos os membros superiores	100
	Perda total do uso de ambos os membros inferiores	100
	Perda total do uso de ambas as mãos	100
	Perda total do uso de um membro superior e um membro inferior	100
	Perda total do uso de uma das mãos e um dos pés	100
	Perda total do uso de ambos os pés	100
	Alienação mental total e incurável	100
<b>PARCIAL DIVERSAS</b>	Perda total da visão de um olho	30
	Perda total da visão de um olho, quando o Segurado já não tiver a outra vista	70
	Surdez total incurável de ambos os ouvidos	40
	Surdez total incurável de um dos ouvidos	20
	Mudez incurável	50
	Fratura não consolidada do maxilar inferior	20
	Imobilidade do segmento cervical da coluna vertebral	20
	Imobilidade do segmento tóraco-lombo-sacro da coluna vertebral	25

<b>PARCIAL MEMBROS SUPERIORES</b>	Perda total do uso de um dos membros superiores	70
	Perda total do uso de uma das mãos	60
	Fratura não consolidada de um dos úmeros	50
	Fratura não consolidada de um dos segmentos rádio-ulnares	30
	Anquilose total de um dos ombros	25
	Anquilose total de um dos cotovelos	25
	Anquilose total de um dos punhos	20
	Perda total do uso de um dos polegares, inclusive o metacarpiano	25
	Perda total do uso de um dos polegares, exclusive o metacarpiano	18
	Perda total do uso da falange distal do polegar	9
	Perda total do uso de um dos dedos indicadores	15
	Perda total do uso de um dos dedos mínimos ou um dos dedos médios	12
	Perda total do uso de um dos dedos anulares	9
	Perda total do uso de qualquer falange, excluídas as do polegar: Indenização equivalente a 1/3 do valor do dedo respectivo	

<b>PARCIAL MEMBROS INFERIORES</b>	Perda total do uso de um dos membros inferiores	70
	Perda total do uso de um dos pés	50
	Fratura não consolidada de um fêmur	50
	Fratura não consolidada de um dos segmentos tíbio-peroneiros	25
	Fratura não consolidada da rótula	20
	Fratura não consolidada de um pé	20
	Anquilose total de um dos joelhos	20
	Anquilose total de um dos tornozelos	20
	Anquilose total de um quadril	20
	Perda parcial de um dos pés, isto é, perda de todos os dedos e de uma parte do mesmo pé	25
	Amputação do 1º (primeiro) dedo	10
	Amputação de qualquer outro dedo	3
	Perda total do uso de uma falange do 1º dedo, indenização equivalente a 1/2 e dos demais dedos, equivalente a 1/3 do respectivo dedo	
	Encurtamento de um dos membros inferiores	
	- de 5 (cinco) centímetros ou mais	15
	- de 4 (quatro) centímetros	10
	- de 3 (três) centímetros	6
- menos de 3 (três) centímetros: sem indenização		

Não ficando inutilizadas por completo as funções do membro ou órgão lesado, o Capital Segurado por perda parcial será calculado pela aplicação, no percentual previsto na tabela, para sua perda total, do grau de redução funcional apresentado. Na falta de indicação do percentual de redução e, sendo informado apenas o grau dessa redução (máximo, médio ou mínimo), o Capital Segurado será calculado, respectivamente, nos percentuais de 75% (setenta e cinco por cento), 50% (cinquenta por cento) e 25% (vinte e cinco por cento).

**Nos casos não especificados na tabela, o Capital Segurado será estabelecido tomando-se por base a diminuição permanente da capacidade física do Segurado, independente de sua profissão.**

Quando do mesmo acidente resultar invalidez de mais de um membro ou órgão, o Capital Segurado será calculado, somando-se os respectivos percentuais, limitado a 100% (cem por cento) do Capital Segurado. Da mesma forma, havendo duas ou mais lesões em um mesmo membro ou órgão, a soma dos percentuais correspondentes será limitada ao percentual máximo previsto para a perda total deste membro ou órgão.

No caso de perda ou maior redução de um membro ou órgão já afetado antes do acidente, o Capital Segurado será calculado, deduzindo-se do percentual devido, o grau de invalidez já existente.

A perda de dentes e os danos estéticos não dão direito ao Capital Segurado por invalidez permanente.

Se, depois de pago um Capital Segurado por invalidez permanente por acidente, verificar-se a morte do Segurado em consequência do mesmo acidente, a importância já paga para a garantia de Invalidez Permanente será deduzida do Capital Segurado a ser pago pela garantia de morte.

Os Capitais Segurados por morte e invalidez permanente não se acumulam.

## **5. RISCOS EXCLUÍDOS**

Estão expressamente excluídos da Garantia deste seguro os eventos ocorridos em consequência de:

- uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
- atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes, exceto se decorrente de prestação de serviço militar da utilização de meio de transporte arriscado, da prática de esporte ou atos de humanidade em auxílio de outrem;
- atos dolosos praticados pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro;
- doenças preexistentes à contratação do plano do seguro não declaradas na Proposta de Adesão quando solicitada pela Vida Seguradora.

Além dos riscos mencionados nos subitem anterior, estão também expressamente excluídos das Garantias de Indenização Especial de Morte por Acidente (IEA) e Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente (IPA):

- **os acidentes ocorridos em consequência:**
  - a) direta ou indireta de quaisquer alterações mentais conseqüentes do uso de álcool, drogas, entorpecentes ou substâncias tóxicas;**

b) de furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;

- qualquer tipo de hérnia e suas conseqüências;
- parto ou aborto e suas conseqüências;
- perturbações e intoxicações alimentares de qualquer espécie, bem como as intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos, drogas ou medicamentos, salvo quando prescritos por médico, em decorrência de acidente pessoal coberto;
- choque anafilático e suas conseqüências; e
- ataque de animais e picadas de insetos.

Não estão cobertos danos e perdas causados direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Vida Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracterize a natureza do atentado, independente de seu propósito, e desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentório à ordem pública pela autoridade pública competente.

## **6. ÂMBITO TERRITORIAL DAS GARANTIAS**

---

As Garantias previstas nestas Condições Gerais aplicam-se a eventos cobertos, ocorridos em qualquer parte do globo terrestre.

## **7. CARÊNCIAS**

---

O Seguro prevê carência de 24 (vinte e quatro) meses, a partir do início de vigência da cobertura individual ou da sua recondução depois de suspenso, apenas para o caso de suicídio.

## **8. CONDIÇÕES PARA ACEITAÇÃO**

---

A inclusão do Segurado é feita por adesão a este Contrato, quando da aceitação da Proposta de Adesão, enviada à Vida Seguradora, a qual foi devidamente preenchida e assinada.

A Vida Seguradora terá o prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data de recebimento da Proposta de Adesão, para analisar o risco.

Caso julgue necessário, a Vida Seguradora poderá solicitar documentos complementares. Nesse caso, o prazo de 15 (quinze) dias será suspenso e voltará a ser contado a partir da data em que se der a entrega à Vida Seguradora de toda a documentação solicitada. Os exames complementares que venham a ser solicitados serão devolvidos à pessoa indicada pelo Segurado, após a análise do risco individual.

Nos casos em que a aceitação da Proposta de Adesão dependa da aprovação do Ressegurador, o prazo de 15 (quinze) dias será suspenso e voltará a contar a partir da data em que o Ressegurador se manifestar formalmente.

Em caso de recusa, a Vida Seguradora encaminhará correspondência, informando o motivo.

A cada Segurado incluído no seguro será enviado um Certificado Individual contendo pelo menos os seguintes elementos:

- a) Data do início e término de vigência da cobertura individual do segurado da garantia;
- b) Capital Segurado de cada garantia relativamente ao Segurado;
- c) Prêmio Total
- d) Identificação do Segurado.

8.1 Limite de idade

Para adesão a este Contrato, o Proponente deverá ter idade compreendida entre 18 (dezoito) e 60 (sessenta) anos.

8.2 Classificação do Risco

Após análise da Proposta de Adesão e considerando o perfil do Proponente, a Vida Seguradora avaliará e definirá a classe de risco do Segurado, conforme descrito a seguir:

**Super Preferencial Não Fumante:**

O Proponente não poderá ter utilizado tabaco ou nicotina nos 36 (trinta e seis) meses anteriores à data de assinatura da Proposta de Adesão, deverá ter excelente histórico de saúde e não poderá desempenhar atividades e/ou profissões de risco.

**Preferencial Não Fumante**

O Proponente não poderá ter utilizado tabaco ou nicotina nos 12 (doze) meses anteriores à data de assinatura da Proposta de Adesão, deverá ter bom histórico de saúde e não poderá desempenhar atividades e/ou profissões de risco.

**Standard Não Fumante**

O Proponente não poderá ter utilizado tabaco ou nicotina nos 12 (doze) meses anteriores à data de assinatura da Proposta de Adesão, deverá ter histórico de saúde satisfatório e não poderá desempenhar atividades e/ou profissões de risco.

**Preferencial Fumante**

O Proponente poderá utilizar tabaco ou nicotina, deverá ter bom histórico de saúde e não poderá desempenhar atividades e/ou profissões de risco.

**Standard Fumante**

O Proponente poderá utilizar tabaco ou nicotina, deverá ter histórico de saúde satisfatório e não poderá desempenhar atividades e/ou profissões de risco.

---

## 9. VIGÊNCIA DA COBERTURA INDIVIDUAL

---

O início de vigência da cobertura individual será às 24 (vinte e quatro) horas da data em que a Vida Seguradora se manifestar expressamente favorável à aceitação da Proposta de Adesão.

**Caso a Vida Seguradora não se manifeste expressamente em relação à aceitação da Proposta de Adesão, o início de vigência do risco será a data do término do prazo de 15 (quinze) dias para análise, resguardados os casos de suspensão previstos no item 8.**

---

## 10. VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO DO SEGURO

---

**Este seguro é por prazo determinado tendo a Vida Seguradora a faculdade de não renovar a Apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da Apólice.**

O Contrato tem validade anual e será renovado automaticamente, uma única vez, por mais um período de 12 (doze) meses, salvo se a Vida Seguradora ou o Segurado, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, comunicar por escrito o desinteresse pela mesma. As demais renovações serão expressamente comunicadas ao Segurado, anualmente.

Será enviado novo Certificado Individual do Segurado em cada uma das renovações do seguro.

A renovação expressa poderá ser efetivada quantas vezes se fizer necessário, desde que realizada pelo Estipulante e desde que não implique em ônus ou dever ou redução dos direitos para os segurados.

Será necessária a anuência de 3/4 (três quartos) dos segurados para qualquer alteração da apólice que acarrete ônus ou dever ou redução dos direitos para o segurado, inclusive quando da renovação da apólice.

---

## 11. PRÊMIO

---

O valor inicial do Prêmio do Segurado será determinado de acordo com a taxa correspondente à sua idade, no momento da assinatura da Proposta de Adesão, com as garantias e o Capital Segurado.

A periodicidade, a data de vencimento e a forma de pagamento serão definidas na Proposta de Adesão do Segurado.

A critério da Vida Seguradora, após a análise da Proposta de Adesão, poderão ser concedidos descontos, sobre o valor do Prêmio constante da proposta, de acordo com a classificação do risco individual.

Caso a data de vencimento estabelecida na Proposta de Adesão corresponda a um feriado bancário ou fim de semana, o pagamento poderá ser efetuado no 1º (primeiro) dia útil subsequente, sem que haja suspensão das Garantias.

Servirão de comprovante de pagamento de contribuições o débito efetuado em conta bancária ou o boleto quitado.

**Os prêmios em atraso serão acrescidos da atualização de acordo com o índice estabelecido no item 12 destas Condições Gerais e de juros de 12% (doze por cento) ao ano, calculado na base “pro-rata tempore”, bem como de multa de 2% (dois por cento), aplicados de uma só vez.**

## **12. CORREÇÃO DOS VALORES DE PRÊMIO E DO CAPITAL SEGURADO**

O Capital Segurado e os Prêmios referentes a este Contrato serão atualizados, anualmente, por ocasião do aniversário da aceitação da Proposta de Adesão, pela variação positiva do Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M), da Fundação Getúlio Vargas (FGV) acumulado nos 12 (doze) meses até o 2º (segundo) mês anterior ao do aniversário da aceitação da Proposta de Adesão.

**Além da atualização monetária, os valores de prêmio sofrerão aumento anualmente, no aniversário da aceitação da Proposta de Adesão, em decorrência da nova idade atingida pelo Segurado, com a finalidade de manter o equilíbrio atuarial da apólice.**

Na hipótese de extinção do IGP-M / FGV, será utilizado o IPCA/IBGE para atualização dos valores de Prêmios e Capitais Segurados.

O índice e a periodicidade de correção poderão ser alterados, com anuência do Grupo Segurado, por determinação legal da SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, que estabelecerá as novas condições a serem aplicadas.

Não caberá atualização monetária nos contratos com vigência inferior a 1 (um) ano.

## **13. CANCELAMENTO DO SEGURO**

**Caso, até o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do vencimento do Prêmio, sem que o mesmo tenha sido pago, a Vida Seguradora se reserva o direito de cancelar automaticamente o seguro. Durante o período de inadimplência a cobertura do seguro será mantida com conseqüente cobrança do prêmio devido ou, quando for o caso, seu abatimento da Indenização paga ao(s) Beneficiário(s).**

**O Contrato será cancelado, quando:**

- a) O Segurado deixar de pagar, à Vida Seguradora, o Prêmio devida por período superior a 60 (sessenta) dias de seu vencimento;
- b) O Segurado solicitar seu cancelamento por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência;
- c) O Certificado Individual não for renovado;
- d) A Vida Seguradora solicitar o cancelamento do Seguro;
- e) For constatada:
  - Existência de declarações falsas, inexatas ou incompletas;

- Inobservância de deveres estabelecidos nestas Condições Gerais;
- Fraude ou tentativa de fraude comprovada ou dolo;
- For constatada omissão de informações que possam influir na aceitação do Proponente.

O Segurado será excluído do Contrato quando:

- a) Ocorrer a sua Morte;
- b) Receber o pagamento da Indenização de Invalidez Permanente Total por Acidente.

#### **14. CESSAÇÃO DA COBERTURA INDIVIDUAL**

Respeitado o período correspondente ao prêmio pago, a cobertura individual cessa ao final do prazo de vigência do Contrato, se este não for renovado, observada a limitação constante no item 10 destas Condições Gerais.

O Segurado é obrigado a comunicar à Vida Seguradora, logo que saiba, todo incidente suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à Garantia, se for provado que silenciou de má-fé.

A cada período de 5 (cinco) anos, a Vida Seguradora poderá encaminhar correspondência ao Segurado, de forma a verificar se ocorreram mudanças voluntárias de hábitos.

A Vida Seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias subseqüentes ao recebimento do aviso do agravamento ou da diminuição do risco, por mudança voluntária de hábitos, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato ou ajustar o valor do Prêmio.

O cancelamento só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação.

#### **15. PAGAMENTO DO CAPITAL SEGURADO**

Em caso de ocorrência do evento coberto, o Beneficiário deverá comunicá-lo à Vida Seguradora e prová-lo, satisfatoriamente, através da entrega dos documentos relacionados nestas Condições Gerais.

A partir da entrega de toda documentação prevista, a Vida Seguradora terá o prazo de até 30 (trinta) dias para o pagamento do Capital Segurado.

Após este prazo, sobre os valores devidos incidirá, desde a data do evento, a atualização monetária pela variação positiva do índice estabelecido nestas Condições Gerais, apurada entre o último índice publicado antes da data do evento e o último publicado antes da data de sua efetiva liquidação. Também haverá a incidência de juros moratórios de 1% ao mês, a partir do último dia previsto para o pagamento.

É facultado à Vida Seguradora, em caso de dúvida fundada e justificável, a adoção de medidas que visem à plena elucidação do evento, podendo, inclusive, solicitar documentos que julgar necessários à sua apuração. Neste

**caso, a contagem do prazo para pagamento do Capital Segurado será suspensa e voltará a ser contado a partir da data em que ocorrer a entrega de toda a documentação solicitada.**

Para efeito de determinação do Capital Segurado, visando o pagamento da Indenização, será considerada como data do evento:

- na garantia básica, a data do falecimento;
- nas garantias adicionais de Indenização Especial de Morte por Acidente (IEA) e de Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente (IPA), a data do acidente.

A Indenização será paga sob a forma de pagamento único.

## **16. PROCEDIMENTOS EM CASO DE OCORRÊNCIA DO EVENTO**

Ocorrendo um evento coberto que possa acarretar a responsabilidade da Vida Seguradora, ele deverá ser comunicado à mesma, por escrito, no menor prazo possível, acompanhado dos seguintes documentos:

### **16.1. EM CASO DE MORTE**

#### **16.1.1. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA**

- a) FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIO/DECLARAÇÃO MÉDICA** fornecido pela Vida Seguradora, totalmente preenchido pelo Beneficiário, ou no caso de sua incapacidade, por seu representante legal, e na parte referente ao Médico, totalmente preenchido, carimbado e assinado pelo mesmo, com firma reconhecida;
- b) Certidão de Óbito** (cópia autenticada);
- c) Certidão de Nascimento/Casamento atualizada** (pós óbito), RG e CPF do Segurado (cópia autenticada);
- d) Certidão de Nascimento/Casamento**, RG e CPF do Beneficiário (cópia autenticada);
- e) Caso o Beneficiário seja a(o) Companheira(o) do Segurado:** Certidão de Pensão por Morte expedida pelo INSS caracterizando o vínculo de união estável e Escritura Pública de Declaração de Convivência Marital;
- f) Comprovante de Residência do Beneficiário** (cópia autenticada);
- g) Exames médicos** (original);
- h) Informação de dados bancários dos beneficiários.**

#### **16.1.2. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:**

- a) Carteira profissional atualizada** (cópia de todas as páginas com anotações e original para conferência);
- b) Laudo do Instituto Médico Legal** (cópia autenticada).

## **16.2. EM CASO DE INDENIZAÇÃO ESPECIAL DE MORTE POR ACIDENTE:**

### **16.2.1. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA:**

- a) FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIO/DECLARAÇÃO MÉDICA fornecido pela Vida Seguradora, totalmente preenchido pelo Beneficiário, ou no caso de sua incapacidade, por seu representante legal, e na parte referente ao Médico, totalmente preenchido, carimbado e assinado pelo mesmo, com firma reconhecida;
- b) Certidão de Registro da Ocorrência Policial (cópia autenticada);
- c) Certidão de Óbito (cópia autenticada);
- d) Boletim de Ocorrência Policial (cópia autenticada);
- e) Certidão de Nascimento/Casamento atualizada (pós óbito), RG e CPF do Segurado (cópia autenticada);
- f) Certidão de Nascimento/Casamento, RG e CPF do Beneficiário (cópia autenticada);
- g) Caso o Beneficiário seja a(o) Companheira(o) do Segurado: Certidão de Pensão por Morte expedida pelo INSS caracterizando o vínculo de união estável e Escritura Pública de Declaração de Convivência Marital;
- h) Comprovante de Residência do Beneficiário (cópia autenticada);
- i) Laudo do Instituto Médico Legal (cópia autenticada);
- j) Informação de dados bancários dos beneficiários.

### **16.2.2. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:**

- a) Laudo do Exame de Dosagem Alcoólica/Toxicológico (cópia autenticada);
- b) Peças do Inquérito Policial (cópia autenticada);
- c) Conclusão do Inquérito Policial (cópia autenticada);
- d) Carteira Nacional de Habilitação (cópia autenticada);
- e) Carteira profissional atualizada (cópia de todas as páginas com anotações e original para conferência).

## **16.3. EM CASO DE INVALIDEZ POR ACIDENTE:**

### **16.3.1. DOCUMENTAÇÃO BÁSICA:**

- a) FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIO/DECLARAÇÃO MÉDICA fornecido pela Vida Seguradora, totalmente preenchido pelo Beneficiário, ou no caso de usa incapacidade, por seu representante legal, e na parte referente ao Médico, totalmente preenchido, carimbado e assinado pelo mesmo, com firma reconhecida;
- b) RG e CPF do Segurado (cópia autenticada);
- c) Exames médicos (original);

- d) Boletim de Ocorrência Policial (cópia autenticada);
- e) Comprovante de Residência do Segurado (cópia autenticada);
- f) Informação de dados bancários dos beneficiários.

#### **16.3.2. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:**

- a) Comunicação de Acidente de Trabalho (cópia autenticada);
- b) Laudo do Exame de Dosagem Alcoólica/Toxicológico (cópia autenticada);
- c) Peças ou Certidão das Peças do Inquérito Policial (cópia autenticada);
- d) Carteira Nacional de Habilitação (cópia autenticada);
- e) Carteira profissional atualizada (cópia de todas as páginas com anotações e original para conferência).

**Para mais esclarecimentos, a Vida Seguradora poderá requisitar outros documentos.**

### **17. BENEFICIÁRIO**

O Beneficiário será designado pelo Segurado na Proposta de Adesão, podendo ser substituído a qualquer tempo, **através de solicitação formal, preenchida e assinada.**

**Deve ser observado que não se pode instituir Beneficiário, pessoa que for legalmente inibida de receber a doação do Segurado.**

Na falta de Beneficiário indicado, o Capital Segurado será pago conforme definido na legislação em vigor na data do evento.

**No caso de Beneficiário menor de idade, o Capital Segurado será pago da seguinte forma:**

- a) Menor de 16 (dezesseis) anos - a favor do menor, devidamente representado por seu representante legal.
- b) Maior de 16 (dezesseis) e menor de 18 (dezoito) anos, exclusive – a favor do menor, devidamente assistido por seu representante legal.

### **18. ALTERAÇÕES E RESCISÃO CONTRATUAL**

**Nenhuma alteração contratual será válida se não for feita por escrito e com o conhecimento e anuência das partes contratantes.**

**Em caso de solicitação de aumento do Capital Segurado pelo Segurado, será feita nova análise de risco, sendo necessário o preenchimento de nova Proposta de Adesão e, a critério da Vida Seguradora, a realização de novos exames.**

**O contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, mediante comunicação por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias.**

**A Vida Seguradora poderá rescindir o contrato, mediante comunicação por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias, se for verificada sua impossibilidade de manutenção.**

---

## **19. SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

---

### **19.1. POR ARBITRAGEM**

Surgindo controvérsia ou divergência quanto à interpretação dos termos e condições do presente Contrato, assim como no pagamento da Indenização, estas deverão ser submetidas à Arbitragem, conforme os termos da Cláusula Compromissória.

### **19.2. POR VIA JUDICIAL:**

Caso o Segurado não tenha assinado a Cláusula Compromissória, fica eleito o domicílio do Segurado ou do Beneficiário, conforme o caso, como local onde ele poderá acionar judicialmente a Vida Seguradora, para resolver as questões e dúvidas oriundas do presente Contrato.

---

## 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) Isenção** – 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.



\* C 6 5 1 2 0 1 0 0 1 \*

