

# SEGURO RC – DANOS AMBIENTAIS

## Condições Gerais

**Versão 1.2**

CNPJ 61.074.175/0001-38  
Processo SUSEP nº 15414.003621/2008-16



---

## ÍNDICE

---

<b>CONDIÇÕES GERAIS</b> .....	<b>5</b>
Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO .....	5
Cláusula 2 - DEFINIÇÕES .....	5
Cláusula 3 – COBERTURA DO SEGURO .....	9
Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS .....	9
Cláusula 5 – BENS OU MERCADORIAS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO ....	10
Cláusula 6 – INÍCIO E TÉRMINO DOS RISCOS .....	10
Cláusula 7 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO .....	11
Cláusula 8 – CONDIÇÕES DE TRANSPORTE .....	12
Cláusula 9 – GERENCIAMENTO DE RISCO .....	12
Cláusula 10 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO .....	13
Cláusula 11 – VIGÊNCIA DO SEGURO .....	14
Cláusula 12 – RENOVAÇÃO .....	15
Cláusula 13 – PAGAMENTO DE PRÊMIO .....	15
Cláusula 14 – VIAGEM RODOVIÁRIA COM PERCURSO COMPLEMENTAR FLUVIAL .....	17
Cláusula 15 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO .....	17
Cláusula 16 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE .....	19
Cláusula 17 – LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS .....	20
Cláusula 18 – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO .....	22
Cláusula 19 – REEMBOLSO .....	23
Cláusula 20 – INSPEÇÕES .....	23
Cláusula 21 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES .....	23
Cláusula 22 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS .....	25
Cláusula 23 – CANCELAMENTO DO SEGURO .....	25
Cláusula 24 – PERDA DE DIREITOS .....	26
Cláusula 25 – ÂMBITO TERRITORIAL .....	27
Cláusula 26 – PRESCRIÇÃO .....	27
Cláusula 27 – FORO .....	27
Cláusula 28 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES .....	27

---

<b>CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DAS COBERTURAS DO SEGURO</b> .....	<b>29</b>
Cláusula 29 – COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS AMBIENTAIS.....	29
Cláusula 30 – COBERTURA DE DEFESA PARA PENALIDADE ADMINISTRATIVA....	30
<b>REGULAMENTO DO DEFENSOR DO SEGURADO</b> .....	<b>32</b>
Artigo 1º – Da Constituição .....	32
Artigo 2º – Da Competência .....	32
Artigo 3º – Das Alçadas.....	32
Artigo 4º – Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS .....	33
Artigo 5º – Do Mandato .....	33
Artigo 6º – Do Funcionamento .....	34
Artigo 7º – Das Obrigações das Empresas.....	35
Artigo 8º – Dos Recursos para o DEFENSOR DO SEGURADO – MAPFRE SEGUROS .....	36

---

## SEGURO RC – DANOS AMBIENTAIS – V1.2

---

### CONDIÇÕES GERAIS

---

PARA OS CASOS NÃO PREVISTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SERÃO APLICADAS AS LEIS QUE REGULAMENTAM OS SEGUROS NO BRASIL. O REGISTRO DESTES PLANOS 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. A ACEITAÇÃO DO SEGURO ESTARÁ SUJEITA À ANÁLISE DO RISCO.

### CLÁUSULA 1 – OBJETIVO DO SEGURO

---

1. O presente contrato de seguro tem por objetivo garantir ao Segurado, até o Limite Máximo de Indenização contratado para cada cobertura especificada na Apólice de Seguro de acordo com as condições contratuais deste seguro, o pagamento de indenização por prejuízos ocorridos e devidamente comprovados, decorrentes dos riscos cobertos.
2. Este seguro garante o reembolso dos prejuízos decorrentes de sinistros ocorridos durante a vigência deste contrato, compreendendo apenas as reclamações reparatórias formuladas, judicial ou extrajudicialmente, em face do Segurado, mediante correspondência escrita.

### CLÁUSULA 2 - DEFINIÇÕES

---

#### ACIDENTE

Evento indesejável e inesperado que causa danos pessoais, materiais (danos ao patrimônio), danos financeiros e que ocorre de modo não intencional.

#### 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.

#### ARRESTO

Apreensão judicial de um bem, em virtude de dívida, para garantia de execução.

#### AVISO DE SINISTRO

Meio pelo qual o Segurado, terceiro ou seu representante legal, comunica à Seguradora a ocorrência do evento coberto e cujas características estão ligadas às circunstâncias previstas nestas Condições Gerais.

## **BENEFICIÁRIO**

Pessoa física ou jurídica em favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro. O beneficiário pode ser determinado, quando indicado na Apólice de Seguro, ou indeterminado, quando desconhecido na formação do contrato.

## **CONDIÇÕES ESPECIAIS**

Conjunto das disposições específicas relativas a cada modalidade e/ou cobertura de um plano de seguro, que eventualmente alteram as Condições Gerais.

## **CONDIÇÕES PARTICULARES**

Conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e/ou Especiais de um plano de seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura.

## **CONHECIMENTO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO/CONHECIMENTO RODOVIÁRIO**

Documento numerado seqüencialmente, emitido pelo transportador na data de carregamento ou de início de viagem, contendo informações sobre os bens ou mercadorias transportadas, tais como origem, procedência e destino, quantidade e espécie dos volumes, números dos documentos fiscais e respectivos valores.

## **CULPA GRAVE**

Forma de culpa que mais se aproxima ao dolo, sendo que, apesar de a ação resultar em conseqüências sérias ou mesmo trágicas, não há intenção de prejudicar, embora o resultado tenha sido assumido.

## **DANO MATERIAL**

É todo e qualquer dano que atinge os bens móveis ou imóveis.

## **DANO MORAL**

É toda e qualquer ofensa ou violação que não venha a ferir os bens patrimoniais de uma pessoa, mas aos seus princípios de ordem moral, tais como os que se referem à sua liberdade, à sua honra, à sua pessoa ou à sua família.

## **DOLO**

Espécie de artifício, engano ou manejo astucioso promovido por uma pessoa, com a intenção de induzir outrem à prática de um ato ilícito, em prejuízo deste e proveito próprio ou de outrem, ou seja, é um ato de má fé, fraudulento, visando prejuízo preconcebido, quer físico ou material.

## **EMOLUMENTOS**

Conjunto de despesas adicionais que a Seguradora cobra do Segurado, tais como o custo de Apólice e encargos financeiros.

## **ESTIPULANTE**

Pessoa jurídica que contrata Apólice coletiva de seguro, ficando investida dos poderes de representação dos Segurados perante a Seguradora.

## **INDENIZAÇÃO**

Contraprestação da Seguradora ao Segurado que, com a efetivação do risco (ocorrência de evento previsto no contrato), venha a sofrer prejuízos de natureza econômica, fazendo jus ao valor pactuado.

### **LIMITE AGREGADO**

Representa o total máximo indenizável pelo contrato de seguro, relativamente à cobertura considerada. O seu valor, previamente fixado, é normalmente estipulado como o produto do Limite Máximo de Indenização por um fator maior do que 1, como, por exemplo, 1,5, ou 2, ou 3. Não é, no entanto, obrigatório que este fator seja maior do que 1, considerando-se, nestes casos que o Limite Agregado é igual ao Limite Máximo de Indenização. Os Limites Agregados estabelecidos para coberturas distintas são independentes, não se somam e nem se comunicam.

### **LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO**

Limite máximo de responsabilidade da Seguradora, por cobertura, relativo a reclamação, ou série de reclamações decorrentes do mesmo fato gerador. Os limites máximos de indenização estabelecidos para coberturas distintas são independentes, não se somam e nem se comunicam.

### **LOCK-OUT**

Interrupção transitória das atividades empresariais por iniciativa de seus dirigentes, também conhecida como “greve dos patrões” e “greve patronal”.

### **MÁ ARRUMAÇÃO/MÁ ESTIVA DE CARGA**

Arrumação inadequada da carga segurada no veículo transportador.

### **MAU ACONDICIONAMENTO**

Acomodação inadequada da carga dentro da respectiva embalagem.

### **PRÊMIO**

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

### **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.

### **PRODUTOS PERIGOSOS, POLUENTES OU CONTAMINANTES**

Produtos perigosos são os de origem química, biológica ou radiológica que apresentam um risco potencial à vida, à saúde e ao meio ambiente e/ou ao patrimônio individual e público podendo ter efeito imediato ou em longo prazo, como por exemplo, os derivados de petróleo. A relação e as condições de transporte destes produtos devem atender os dispositivos da legislação vigente.

## **RESÍDUOS**

Para efeitos de transporte, são substâncias, soluções, misturas ou artigos que contêm, ou estão contaminados por um ou mais produtos perigosos, poluentes ou contaminantes, para os quais não seja prevista utilização direta, mas que são transportados para fins de despejo, incineração ou qualquer outro processo de disposição final.

## **RISCO**

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

## **SALVADO**

São os objetos resgatados de um sinistro e que ainda possuem valor econômico. Assim são considerados tanto os bens segurados que tenham ficado em perfeito estado como os parcialmente danificados pelos efeitos do sinistro.

## **SEGURADO**

Pessoa física ou jurídica que contrata o seguro e/ou está exposta aos riscos previstos nas coberturas indicadas na Apólice de Seguro e definidos nestas Condições Gerais.

## **SEGURADORA**

É a entidade emissora da Apólice de Seguro que, mediante a cobrança do prêmio, assume a cobertura contratada pelo Segurado de acordo com as Condições Gerais do seguro.

## **SINISTRO**

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

## **TRANSPORTADOR FERROVIÁRIO**

É todo aquele habilitado pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, por meio de contrato de concessão para a prestação de serviços de transporte ferroviário.

## **TRANSPORTADOR RODOVIÁRIO**

É todo aquele registrado no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga (RNTRC), da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

## **TERCEIRO**

Pessoa estranha ao contrato que, em virtude de uma relação indireta, pode nele aparecer como reclamante de indenizações, exceto:

- a) o Segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como quaisquer parentes que com ele residam ou dele dependam economicamente e, ainda, os sócios, controladores, diretores ou administradores da empresa segurada, seja pessoa física ou jurídica, em qualquer grau de participação acionária ou por cota;

- b) empregados e/ou atendentes do Segurado, entendendo-se assim qualquer pessoa física, devidamente habilitada, que no desempenho de suas funções deva obediência ao mesmo;
- c) quaisquer pessoas vinculadas ao Segurado por um contrato de aprendizagem e/ou prestação de serviços, neste caso, sempre que tais pessoas devam subordinação e/ou obediência ao Segurado;
- d) o causador do sinistro.

### **VICÍO PRÓPRIO**

É todo defeito relativo a qualidade de certos produtos, que pode, espontaneamente, causar sua deterioração, provocando assim defeitos ou destruição dos mesmos.

### **VIGÊNCIA**

Prazo entre o início e o término do seguro.

## **CLÁUSULA 3 – COBERTURA DO SEGURO**

- 1. Este seguro é contratado a risco absoluto, ou seja, a Seguradora garantirá o pagamento dos prejuízos até o valor do Limite Máximo de Indenização indicado na Apólice de Seguro.
- 2. Este seguro é composto da cobertura básica, de contratação obrigatória, e de coberturas adicionais, de contratação opcional.
- 3. As coberturas adicionais contratadas serão válidas somente quando estiverem expressamente indicadas na Apólice e respeitadas todas as condições estabelecidas nestas Condições Gerais.
  - 3.1. Cobertura Básica
    - 3.1.1. Responsabilidade Civil – Danos Ambientais
  - 3.2. Cobertura Adicional
    - 3.2.1. Defesa para Penalidade Administrativa

## **CLÁUSULA 4 – EXCLUSÕES GERAIS**

- 1. **Não estarão cobertos por qualquer garantia deste seguro os danos ou perdas causados por ou decorrentes direta ou indiretamente de:**
  - a) atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado, pelos sócios controladores da empresa segurada, seus dirigentes e administradores legais, Beneficiários e pelos representantes legais de cada uma destas partes;
  - b) atos praticados por ação ou omissão do Segurado, causados por má-fé;
  - c) contrabando, comércio e/ou embarque, ilícitos ou proibidos, mau acondicionamento, insuficiência ou impropriedade da embalagem;
  - d) medidas sanitárias ou desinfecções, fumigações, invernada, quarentena, demora, contratos e convenções de outra natureza, flutuações de preço e perda de mercado;

- e) vício próprio ou da natureza dos objetos transportados, influência da temperatura, mofo, diminuição natural de peso, exsudação, roeduras ou outros estragos causados por animais, vermes, insetos ou parasitas;
- f) terremotos, ciclones, erupções vulcânicas e, em geral, quaisquer convulsões da natureza;
- g) arresto, seqüestro, detenção, embargo, penhora, apreensão, confisco, ocupação, apropriação, requisição, nacionalização ou destruição, decorrente(s) de qualquer ato de autoridade, de direito ou de fato, civil ou militar; presa ou captura, hostilidades ou operações bélicas, quer tenham sido precedidas de declaração de guerra, ou não; guerra civil, revolução, rebelião, insurreição ou conseqüentes agitações civis, bem como pirataria, minas, torpedos, bombas e outros engenhos de guerra, atos de natureza terrorista;
- h) greves, “lock-out”, tumultos, motins, arruaças, desordens e quaisquer outras perturbações da ordem pública;
- i) radiações ionizantes ou contaminação pela radioatividade de qualquer combustível nuclear ou de qualquer resíduo nuclear, resultante de combustão de matéria nuclear;
- j) roubo total ou parcial e furto simples ou qualificado;
- k) lucros cessantes, ainda que resultantes de riscos cobertos;
- l) danos causados ao Segurado, seus ascendentes, descendentes e cônjuge, bem como a quaisquer parentes e/ou pessoas que com ele residam ou dele dependam economicamente, e ainda os causados aos sócios controladores da empresa segurada, seus diretores, gerentes ou administradores, coligadas, controladas e subsidiárias; e
- m) quaisquer danos e/ou reclamações decorrentes de responsabilidade civil na hipótese de, entre o segurado e o terceiro prejudicado, existir participação acionária ou por cota, até o nível de pessoas físicas, que, isoladamente ou em conjunto, exerçam ou tenham possibilidade de exercer controle comum, de direito ou meramente de fato, da empresa segurada e da empresa reclamante.

## **CLÁUSULA 5 – BENS OU MERCADORIAS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO**

1. Não estarão cobertos por este seguro os bens e/ou mercadorias abaixo relacionados:
  - a) veículo transportador;
  - b) quaisquer bens e/ou mercadorias transportadas.

## **CLÁUSULA 6 – INÍCIO E TÉRMINO DOS RISCOS**

1. Os riscos assumidos na Apólice de Seguro têm início no momento em que os bens ou mercadorias forem recebidos pelo Segurado, no local do início

- da viagem contratada, e terminam quando são entregues ao destinatário, no local de destino da mesma viagem, ou quando depositados em juízo, caso o destinatário não seja encontrado.
2. O segurado deve exigir que o destinatário confira, contra recibo, os bens ou mercadorias entregues, sob pena de perda da garantia, em caso de reclamações futuras.
  3. Este seguro estendem-se aos percursos urbanos e suburbanos de coletas e entregas dos bens ou mercadorias, efetuadas pelo Segurado como complementares à viagem principal, comprovadas pelo documento fiscal do embarcador ou pela minuta de despacho.

## **CLÁUSULA 7 – LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO**

1. O Limite Máximo de Indenização assumido pela Seguradora e fixado na Apólice de Seguro de comum acordo com o Segurado representa o limite máximo de responsabilidade da Seguradora, por sinistro ou série de sinistros resultantes de um mesmo evento.
2. O Limite Agregado corresponderá ao total máximo indenizável pelo contrato, considerando a soma de todas as indenizações e demais gastos e/ou despesas relacionadas aos sinistros ocorridos durante a vigência da Apólice.
3. O Limite Máximo de Indenização para cada cobertura deste seguro e o Limite Agregado corresponderão respectivamente aos valores determinados na Apólice.
4. **Estão ainda incluídas no Limite Máximo de Indenização deste seguro:**
  - a) **As despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo segurado durante e/ou após a ocorrência de um sinistro;**
  - b) **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.**
5. Mesmo havendo a previsão do Limite Agregado ser superior ao Limite Máximo de Indenização, o limite máximo de indenização por sinistro, continua sendo o limite máximo de responsabilidade da Seguradora, por reclamação ou série de reclamações resultantes de um mesmo evento.
6. Ocorrerá o cancelamento automático da Apólice quando a soma das indenizações e demais gastos e/ou despesas amparadas pelo seguro atingir o Limite Agregado.
7. É vedada a reintegração do limite máximo de indenização quando da ocorrência de sinistros cobertos, não podendo o montante das indenizações ultrapassar o Limite Agregado da Apólice.
8. **Na hipótese de aumento do Limite Máximo de Indenização, o novo limite prevalecerá, integralmente, durante a vigência da Apólice.**

**8.1. A simples solicitação por parte do Segurado não caracteriza a aceitação pela Seguradora. A alteração do Limite Máximo de Indenização somente será considerada efetuada após manifestação expressa da Seguradora.**

## **CLÁUSULA 8 – CONDIÇÕES DE TRANSPORTE**

1. O transporte dos bens ou mercadorias deverá ser feito por veículos rodoviários regularmente inscritos no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga (RNTRC), da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), em bom estado de funcionamento e providos de equipamento necessário à perfeita proteção da carga, aplicadas os mesmos para as embarcações destinadas aos percursos complementares fluviais, previstos na Cláusula 14 – VIAGEM RODOVIÁRIA COM PERCURSO COMPLEMENTAR FLUVIAL, destas Condições Gerais.
2. O transporte do produto perigoso, poluente ou contaminante deverá ser realizado em conformidade com as legislações, normas e regulamentações ambientais vigentes e os veículos transportadores deverão estar capacitados e apropriados para o transporte destes produtos, licenciados e em perfeito estado de funcionamento e conservação, bem como estar providos de equipamentos necessários à perfeita proteção da carga.
3. Os tanques, válvulas, os cilindros ou as embalagens utilizadas no transporte dos produtos perigosos, poluentes ou contaminantes deverão estar dentro das normas técnicas de construção e armazenamento, atestados junto aos órgãos fiscalizadores e ambientais, e, os veículos deverão estar devidamente providos das respectivas rotulagens e dos painéis de segurança, referente ao produtos transportados, devidamente conservados e legíveis.
4. Os condutores funcionários do segurado ou Transportador Autônomo de Carga (TAC) – Independente ou Transportador Autônomo de Carga (TAC) – Agregado – que para todos os efeitos deste contrato de seguro são considerados prepostos do segurado – deverão estar regularmente habilitados para o transporte dos produtos perigosos, poluentes ou contaminantes e deverão constar no documento fiscal de embarque.
5. O não cumprimento das disposições constantes nesta Cláusula, pelos Segurado e/ou seus prepostos, ensejará a perda do direito à indenização, sem prejuízo do que dispõe as demais cláusulas destas condições gerais.

## **CLÁUSULA 9 – GERENCIAMENTO DE RISCO**

1. **Sem prejuízo das obrigações estabelecidas na legislação vigente para o transporte de produtos perigosos, poluentes ou contaminantes, obriga-se o Segurado, sob pena de perder seu direito ao recebimento de qualquer indenização a cargo da Seguradora, a atender e a manter em perfeitas condições programas de gerenciamento de riscos e de**

gerenciamento e monitoramento ambiental estipulados pela Seguradora na respectiva Apólice de Seguro, às suas próprias expensas, visando a prevenção contra eventuais acidentes.

1.1. O Segurado deverá, também, executar, às suas próprias expensas, as operações destinadas a neutralizar, isolar, limitar ou eliminar os agentes poluentes suscetíveis de causar danos garantidos por meio deste seguro.

## **CLÁUSULA 10 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO**

1. Em atendimento à legislação em vigor, o Segurado ou o Estipulante deverá obrigatoriamente na contratação do seguro, fornecer à Seguradora as seguintes informações cadastrais:
  - a) a denominação ou razão social;
  - b) atividade principal desenvolvida;
  - c) número de identificação no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ); e
  - d) endereço completo (logradouro, bairro, CEP, cidade, unidade da federação), número de telefone e código de DDD;
2. Com base nas declarações prestadas pelo Segurado na Proposta de Seguro, devidamente assinada por este, seu representante legal, ou corretor de seguros habilitado, a Seguradora, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da data do seu recebimento decidir-se-á pela aceitação ou recusa do seguro, seja em alterações ou em novos seguros.
  - 2.1. **Deverão constar da Proposta de Seguro os elementos essenciais ao exame e aceitação do risco.**
  - 2.2. A Seguradora fornecerá ao proponente do seguro, protocolo que identifique a proposta por ela recepcionada, com indicação da data e hora de seu recebimento.
  - 2.3. Após o prazo definido neste item, e caso a Seguradora não se manifeste, será realizada a emissão da Apólice de Seguro ou do endosso, em até 15 (quinze) dias.
3. A Seguradora dentro do prazo estabelecido no item 2 desta cláusula, poderá solicitar documentos complementares para análise e aceitação do risco ou da alteração da proposta.
  - 3.1. A solicitação poderá ocorrer mais de uma vez, durante o prazo previsto no item 2 desta cláusula, desde que a Seguradora indique os fundamentos do pedido de novos elementos, para avaliação da proposta ou taxação do risco.
4. No caso de solicitação de documentos complementares, para análise e aceitação do risco ou da alteração proposta, conforme descrito no item 3 desta cláusula, o prazo de 15 (quinze) dias ficará suspenso, voltando a correr a partir da data em que se der a entrega da documentação solicitada.

5. A Seguradora poderá recusar o fornecimento de protocolo para a proposta que não satisfaça a todos os requisitos formais estabelecido para seu recebimento, previamente à sua análise, devolvendo-a para o atendimento das exigências.
6. A Seguradora formalizará a recusa, através de correspondência ao Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros, especificando o motivo da recusa. A ausência de manifestação por escrito, da Seguradora, no prazo previsto no item 2 desta cláusula caracterizará a aceitação da Proposta de Seguro.
7. Nos casos em que a aceitação da Proposta de Seguro dependa de contratação ou alteração da cobertura de resseguro facultativo, o prazo previsto no item 2 desta cláusula será suspenso, até que o ressegurador se manifeste formalmente.
  - 7.1. A Seguradora, no prazo estabelecido no item 2 desta cláusula, deverá informar, por escrito, ao proponente, seu representante legal ou seu corretor de seguros, sobre a inexistência de cobertura.
  - 7.2. Neste caso é vedada a cobrança de prêmio total ou parcial, até que seja integralmente concretizada a cobertura de resseguro e confirmada a aceitação da Proposta de Seguro.
8. Se houver algum erro nos dados e/ou informações constantes na Apólice de Seguro, o Segurado deverá solicitar à Seguradora, por escrito, dentro do prazo de 7 (sete) dias a contar da data de emissão da mesma, a correção da divergência existente. Decorrido esse prazo, considerar-se-á válido o disposto na Apólice de Seguro.
9. Não é permitida a presunção de que a Seguradora possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem da Proposta de Seguro, e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente, na forma estipulada na Cláusula 15 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO.

## **CLÁUSULA 11 – VIGÊNCIA DO SEGURO**

1. O início e o término de vigência do seguro dar-se-ão às 24 (vinte e quatro) horas das respectivas datas indicadas na Apólice de Seguro.
  - 1.1. Nas contratações coletivas o início e o término da cobertura se darão de acordo com as condições específicas de cada modalidade, devendo o risco iniciar-se e encerrar-se dentro do prazo de vigência da respectiva Apólice de Seguro.
2. Nos contratos de seguros cujas Propostas de Seguro tenham sido recebidas, sem pagamento de prêmio, o início de vigência da cobertura deverá coincidir com a data de aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordado entre as partes.
3. Os contratos de seguro cujas Propostas de Seguro tenham sido recebidas, 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 Seguradora.

3.1. Em caso de recusa da Proposta de Seguro dentro dos prazos previstos na Cláusula 10 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, a cobertura de seguro prevalecerá por mais 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data em que o Segurado, seu representante legal ou o corretor de seguros tiver conhecimento formal da recusa.

3.2. O valor pago deverá ser restituído ao Segurado, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, deduzido a parcela correspondente ao período, “pro rata temporis”, em que tiver prevalecido a cobertura.

## **CLÁUSULA 12 – RENOVAÇÃO**

---

Não haverá renovação automática neste seguro, devendo o Segurado preencher nova Proposta de Seguros antes do final de vigência da Apólice de Seguro

## **CLÁUSULA 13 – PAGAMENTO DE PRÊMIO**

---

1. O prêmio deste seguro deverá ser pago obrigatoriamente através da rede bancária ou outras formas admitidas em lei até as datas de vencimento estabelecidas na Apólice de Seguro ou no documento de cobrança emitido pela Seguradora, o qual será encaminhado diretamente ao Segurado ou seu representante legal, ou, ainda, por expressa solicitação de qualquer um desses ao corretor de seguros até 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.
  - 1.1. Quando a data de vencimento cair em dia em que não haja expediente bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil em que houver expediente bancário.
2. Este seguro poderá ser pago a vista ou custeado através do fracionamento do prêmio, conforme o número de parcelas descrito na Apólice de Seguro.
  - 2.1. Nos prêmios fracionados com incidência de juros, será facultado ao Segurado antecipar o pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros pactuados.
  - 2.2. Em caso de parcelamento do prêmio, não será permitida a cobrança de nenhum valor adicional, a título de custo administrativo de fracionamento. Nos prêmios fracionados com incidência de juros, será facultado ao Segurado antecipar o pagamento do prêmio fracionado, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros pactuados.
3. A falta de pagamento do prêmio à vista ou da primeira parcela nas datas indicadas implicará no cancelamento automático da Apólice de Seguro desde o início de vigência, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial.
4. No caso de fracionamento do prêmio e 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, observada, no mínimo, a fração prevista na Tabela de Prazo Curto.

#### 4.1. Tabela de Prazo Curto

% entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da Apólice	% a ser aplicado sobre a vigência original	% entre a parcela de prêmio paga e o prêmio total da Apólice	% a ser aplicado sobre a vigência original
13	15/365	73	195/365
20	30/365	75	210/365
27	45/365	78	225/365
30	60/365	80	240/365
37	75/365	83	255/365
40	90/365	85	270/365
46	105/365	88	285/365
50	120/365	90	300/365
56	135/365	93	315/365
60	150/365	95	330/365
66	165/365	98	345/365
70	180/365	100	365/365

4.2. Para os percentuais não previstos na Tabela de Prazo Curto do item 4.1 desta cláusula, deverão ser aplicados os percentuais imediatamente superiores.

4.3. A Seguradora informará ao Segurado ou seu representante legal, por meio de comunicação escrita, o novo prazo de vigência ajustado.

4.4. Restabelecido o pagamento do prêmio das parcelas ajustadas acrescidas dos encargos contratualmente previstos dentro do novo prazo de vigência da cobertura, ficará automaticamente restaurado o prazo de vigência original da Apólice de Seguro.

4.5. Findo o novo prazo de vigência da cobertura sem que tenha sido retomado o pagamento do prêmio, operará de pleno direito o cancelamento do contrato de seguro.

4.6. No caso de fracionamento em que a aplicação da Tabela de Prazo Curto não resulte em alteração do prazo de vigência da cobertura, a Seguradora cancelará o contrato.

5. Se ocorrer um sinistro dentro do prazo de pagamento do prêmio à vista ou de qualquer de suas parcelas sem que este tenha sido efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado.

- 5.1. 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.
6. **Nos contratos de seguros cujo prêmio tenha sido pago à vista mediante FINANCIAMENTO OBTIDO JUNTO A INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, a Seguradora não poderá cancelar o seguro nos casos em que o Segurado deixar de pagar o financiamento.**
7. Para quitação da parcela correspondente ao fracionamento do prêmio na opção de débito automático, a quitação estará vinculada à confirmação de quitação da parcela, sendo que, se não houver saldo suficiente ou se o débito não for efetuado pelo banco, a parcela será considerada pendente.

#### **CLÁUSULA 14 – VIAGEM RODOVIÁRIA COM PERCURSO COMPLEMENTAR FLUVIAL**

1. Fica entendido e acordado que o presente seguro será estendido aos percursos fluviais nos Estados do Acre, Amazonas, Amapá, Pará, Rondônia e Roraima, desde que o transporte hidroviário seja parte integrante do transporte rodoviário.

#### **CLÁUSULA 15 – OBRIGAÇÕES DO SEGURADO**

1. **O Segurado, independente de outras estipulações deste seguro, obriga-se a:**
- a) **comunicar à Seguradora, por escrito, as ocorrências que possam acarretar responsabilidade por esta Apólice;**
  - b) **comunicar à Seguradora, tão logo tome conhecimento, qualquer notificação, protesto, citação ou comunicação relacionada com ocorrência coberta por este contrato;**
  - c) **dar ciência à Seguradora da proposição de qualquer vistoria administrativa ou judicial;**
  - d) **processar, investigar e informar todas as reclamações administrativas que receber, submetendo-as a Seguradora acompanhadas de seu parecer sobre os fatos alegados em tais reclamações; e**
  - e) **adotar, mediante prévia consulta à Seguradora, caso haja tempo hábil para tanto, todas as medidas cautelares para defesa de seus interesses em reclamações presentes ou futuras, referentes à responsabilidade coberta por este contrato.**
  - f) **facilitar à Seguradora o acesso a todos os detalhes e informações necessárias para a devida apreciação do risco;**
  - g) **comunicar imediatamente à Seguradora todas as circunstâncias que possam afetar ou alterar o risco descrito na Proposta de Seguro;**

- h) diligenciar no sentido de evitar infrações de leis e regulamentos, especialmente em relação ao veículo, sua carga e seu tráfego e suas condições de tráfego;
- i) cadastrar os motoristas autônomos ou carreteiros contratados, seus veículos transportadores, bem como os proprietários destes veículos, quando for o caso, em “Ficha de Cadastro” apropriada;
- j) exigir a apresentação e conferir rigorosamente os seguintes documentos dos motoristas contratados e dos veículos transportadores: Carteira Nacional de Habilitação, Cédula de Identidade, Inscrição no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Bens - RTB, Inscrição no INSS, Certificado de Propriedade do Veículo, Bilhete do Seguro Obrigatório de DPVAT, comprovante da TRU, assim como a numeração do chassi e placa do veículo;
- j1) junto com a “Ficha de Cadastro”, o Segurado arquivará a cópia da cédula de Identidade do motorista, do Certificado de Propriedade do Veículo, do comprovante da TRU e do RTB, quando estiver implantado;
- j2) além de conferir e registrar na “Ficha de Cadastro” todos os dados e informações solicitadas, o Segurado coletará nela as impressões digitais do cadastrado e a fotografia do motorista, tirada pelo transportador, no ato do cadastramento;
- k) dar imediato aviso à Seguradora no caso de interrupção de viagem ou demora no prazo de sua duração normal, assim que tiver conhecimento de tal ocorrência.
- l) usar de todos os meios legais ao seu alcance para descobrir os autores do evento danoso, promovendo para tal fim as necessárias medidas policiais e judiciais, conservando os vestígios e indícios do delito praticado e facilitando todas as diligências que as autoridades ou a Seguradora julgarem por bem proceder.
- m) é de responsabilidade do segurado, comunicar imediatamente às autoridades e/ou Órgãos Ambientais, qualquer acidente que cause poluição ou impacto ambiental.
- n) o Segurado, na Ocorrência do Sinistro, se obriga a:
- I. provar satisfatoriamente a ocorrência do sinistro, facultando à Seguradora a plena elucidação do mesmo e prestando-lhe a assistência que se fizer necessária;
- II. empregar todos os meios ao seu alcance para minorar as consequências do sinistro; e
- III. não tocar, alterar ou modificar os bens de terceiros difusos, afetados pelo sinistro sem a prévia autorização da Seguradora ou seus representantes.

## **CLÁUSULA 16 – OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE**

- 1. O Estipulante deverá fornecer à Seguradora as informações cadastrais de seus clientes, inclusive dos Beneficiários e seus representantes, constantes nos subitens 1.1 e 1.2 da Cláusula 10 – CONTRATAÇÃO DO SEGURO, conforme legislação vigente.**
  - 1.2. 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:**
  - a) fornecer à Seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco previamente estabelecidas por aquela, incluindo dados cadastrais;**
  - b) 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;**
  - c) fornecer ao Segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro;**
  - d) discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, quando este for de sua responsabilidade;**
  - e) repassar os prêmios à Seguradora nos prazos estabelecidos contratualmente;**
  - f) repassar aos Segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à Apólice de Seguro, quando for diretamente responsável pela sua administração;**
  - g) discriminar a razão social ou o nome fantasia da Seguradora responsável pelo risco nos documentos e comunicações referentes ao seguro emitidos para o Segurado;**
  - h) 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;**
  - i) dar ciência aos Segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros;**
  - j) comunicar de imediato à SUSEP quaisquer procedimentos que considerar irregulares quanto ao seguro contratado;**
  - k) fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas dentro do prazo por ela estabelecido; e**

- l) 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. Nos seguros contributários, é expressamente vedado ao Estipulante:
    - a) cobrar dos Segurados quaisquer valores relativos ao seguro além dos especificados pela Seguradora;
    - b) rescindir ou modificar o contrato sem anuência prévia e expressa de um número de Segurados que represente no mínimo (3/4) três quartos do grupo segurado;
    - c) efetuar propaganda e promoção do seguro sem a 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. Qualquer modificação ocorrida na Apólice de Seguro vigente que implicar em ônus ou dever para os Segurados dependerá da anuência prévia e expressa de Segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado.
  6. Não existe a possibilidade de reavaliação das taxas dentro do período contratado.
  7. A Seguradora deverá informar ao Segurado:
    - a) sempre que ocorrer a remuneração do Estipulante seu valor ou percentual deverão constar na proposta e Apólice de Seguro, bem como qualquer alteração destes; e
    - b) a situação de adimplência do Estipulante ou Subestipulante sempre que solicitado.

## **CLÁUSULA 17 – LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS**

1. Apurada a Responsabilidade Civil legal do Segurado, nos termos da Cláusula 1 – OBJETIVO DO SEGURO e CLÁUSULA 3 – COBERTURAS DO SEGURO E RISCOS COBERTOS, a Seguradora efetuará indenização ao Terceiro em nome do Segurado ou reembolsará o Segurado da reparação pecuniária que aquele tenha sido obrigado a pagar.

2. Obriga-se o Segurado a comunicar imediatamente a Seguradora, por escrito, de toda e qualquer ação judicial contra ele proposta, direta ou indiretamente passível de engendrar a configuração de risco coberto por meio do presente contrato, imediatamente após dela ter tomado conhecimento, por qualquer meio, e a nomear os advogados encarregados da defesa de seus interesses. Tenha sido ou não chamada à lide, poderá a Seguradora determinar a adoção, pelo Segurado, das medidas que entender necessárias, intervindo diretamente na mesma, se lhe convier, na qualidade de assistente ou outra.
3. A Seguradora indenizará o Segurado, até o limite máximo de sua responsabilidade previsto neste contrato, dos prejuízos indenizáveis, que tiverem sido regularmente apurados, observados os termos, restrições, exclusões e demais condições desta Apólice de Seguro. Porém, qualquer acordo judicial ou extrajudicial com o terceiro prejudicado, seus beneficiários e herdeiros só será reconhecido pela Seguradora se tiver prévia anuência da mesma.
4. Fixada a indenização devida, por sentença transitada em julgado ou mediante acordo por ela prévia e expressamente autorizado, a Seguradora efetuará a indenização da importância a que estiver obrigada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação, pelo Segurado, dos respectivos documentos básicos e complementares.
5. Se a reparação pecuniária devida pelo Segurado compreender pagamento em dinheiro e prestação de renda ou pensão, a Seguradora, observado o limite de responsabilidade fixado, pagará preferencialmente a parte em dinheiro. Quando a Seguradora, ainda dentro daquele limite, tiver que contribuir também para a composição do capital assegurado de renda ou pensão, irá fazê-lo mediante o fornecimento ou a aquisição de títulos em seu próprio nome, cujas rendas serão inscritas em nome da pessoa ou pessoas com direito a recebê-las, com cláusula estabelecendo que, cessada a obrigação, tais títulos reverterão ao patrimônio da Seguradora.
6. Os prejuízos causados a terceiros, decorrentes de um mesmo evento, serão considerados como um único sinistro, qualquer que seja o montante dos prejuízos e/ou a quantidade de danos causados a terceiros e/ou número de reclamantes envolvidos.
7. Se em virtude de um mesmo evento se verificar a ocorrência de mais de um dano, em datas diferentes, todos esses danos, serão considerados como se tivessem ocorrido no dia em que ocorreu o dano primeiramente conhecido pelo Segurado, mesmo que terceiros prejudicados não tenham ainda apresentado reclamação.
  - 7.1. O dano material será considerado como ocorrido no dia em que a existência do mesmo ficou evidente para o reclamante, ainda que a sua causa não fosse conhecida.

## **CLÁUSULA 18 – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO**

1. O Segurado ou seu representante legal deverá apresentar à Seguradora os seguintes documentos básicos necessários para a liquidação do sinistro:
  - a) comunicação do sinistro por meio do formulário de aviso de sinistro (caso não seja efetuado pela Central de Atendimento), contendo os detalhes sobre a causa e conseqüências do evento;
  - b) boletim policial de registro da ocorrência;
  - c) cópia do documento do veículo transportador (DUT);
  - d) cópia dos documentos do condutor de veículo transportador: RG; CPF e CNH;
  - e) cópia do certificado para transporte de produtos perigosos (MOPE) do condutor de veículo transportador;
  - f) conhecimento de transporte, manifesto de carga ou romaneio e notas fiscais dos bens ou mercadorias transportados;
  - g) cópia do contrato de prestação de serviço, se for o caso;
  - h) cópia do certificado de propriedade do veículo transportador e bilhete do Seguro Obrigatório (DPVAT);
  - i) declaração de trânsito aduaneiro (DTA), se for o caso;
  - j) reclamação do(s) terceiro(s) envolvido(s);
  - l) comprovantes das despesas havidas com o sinistro;
  - m) comprovante de reembolso do Segurado ao terceiro, se for o caso;
  - n) cópia dos documentos de identificação do Segurado e do Beneficiário;
  - o) quanto às reclamações em fase de discussão judicial: petição inicial do terceiro prejudicado, citação judicial do Segurado, contestação do Segurado, réplica e tréplica (se oferecidas), laudos periciais realizados, sentenças, razões e contra-razões de recursos e acórdãos; e
  - p) cópia do Laudo, Relatório ou outro documento emitido pelo Órgão das autoridades ambientais, formalizando os danos ao Meio Ambiente.
3. No caso de dúvida fundada e justificável, a Seguradora poderá solicitar outros documentos e/ou informações complementares. Neste caso o prazo de que trata o item 4 da Cláusula 17 – LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS, será suspenso, reiniciando sua contagem a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.
4. Os atos ou providências, inclusive adiantamentos por conta de eventual e futura dívida de indenização, que a Seguradora praticar, após uma reclamação de sinistro qualquer, não importam no reconhecimento da sua obrigação de pagar qualquer indenização.
5. Não havendo acordo entre o Segurado e a Seguradora quanto ao valor da

indenização, será proposta a formação de uma junta composta de 2 (dois) representantes nomeados um pelo Segurado e outro pela Seguradora. As despesas dos representantes serão suportadas separadamente, pelas respectivas partes.

5.1. Na hipótese de os 2 (dois) representantes nomeados não conseguirem chegar a uma decisão comum, eles deverão indicar um novo representante para efetuar o desempate. As despesas com este novo representante serão igualmente suportadas pelo Segurado e Seguradora.

6. Em qualquer caso, independentemente do valor dos prejuízos, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado na Apólice de Seguro.

### **CLÁUSULA 19 – REEMBOLSO**

1. Apurada pela Seguradora, consoante as condições desta apólice, a procedência de qualquer reclamação que tenha sido liquidada pelo Segurado, tratará a reclamação como se a ela fora diretamente apresentada e reembolsará ao Segurado mediante prova do pagamento por este efetuado.
2. O reembolso será acrescido das despesas de socorro e salvamento comprovadamente efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de um sinistro, respeitado o Limite Máximo de Indenização.

### **CLÁUSULA 20 – INSPEÇÕES**

A Seguradora poderá proceder, em qualquer tempo, às inspeções e verificações que considerar necessárias ou convenientes, com relação ao seguro e ao prêmio, e o Segurado assume a obrigação de fornecer os esclarecimentos, os elementos e as provas que lhe forem solicitados pela Seguradora, ficando sob sua responsabilidade os custos referentes a tais inspeções.

### **CLÁUSULA 21 – CONCORRÊNCIA DE APÓLICES**

1. O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre os mesmos bens e contra os mesmos riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.
2. O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja indenização esteja sujeita às disposições deste contrato, será constituído pela soma das seguintes parcelas:
  - a) despesas, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade; e
  - b) valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado e/ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das Seguradoras envolvidas.

3. A indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.
4. Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em Apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Seguradoras envolvidas deverá obedecer às seguintes disposições:
  - 4.1. Será calculada a indenização individual de cada cobertura como se o respectivo contrato fosse o único vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, limite máximo de indenização da cobertura e cláusulas de rateio.
  - 4.2. Será calculada a “indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:
    - a) se, para uma determinada Apólice, for verificado que a soma das indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo limite máximo de garantia, a indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as indenizações individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras Apólices serão as maiores possíveis, observados os respectivos prejuízos e limites máximos de indenização. O valor restante do limite máximo de garantia da Apólice será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os prejuízos e os limites máximos de indenização destas coberturas; e
    - b) caso contrário, a “indenização individual ajustada” será a indenização individual, calculada de acordo com o item 4.1 desta cláusula.
  - 4.3. Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes Apólices, relativas aos prejuízos comuns, calculadas de acordo com o item 4.2 desta cláusula.
  - 4.4. Se a quantia a que se refere o item 4.3 desta cláusula for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com a respectiva indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver.
  - 4.5. Se a quantia estabelecida no item 4.3 desta cláusula for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele item.
5. A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada Seguradora na indenização paga.

6. Salvo disposição em contrário, a Seguradora que tiver participado com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

## **CLÁUSULA 22 – SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS**

1. A Seguradora, ao pagar a indenização, ficará sub-rogada até o limite do valor despendido com a indenização e gastos incorridos com a mesma, em todos os direitos e ações do Segurado ou das pessoas seguradas contra aqueles que, por ato, fato ou omissão tenham causado os prejuízos ou para eles tenham concorrido, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios necessários ao exercício dessa sub-rogação. Este direito não pode ser exercido em prejuízo direto do Segurado.
  - 1.1. Fica entendido e acordado que quando as mercadorias forem transportadas por transportadores subcontratados, ficam esses, para todos os efeitos, equiparados a prepostos do Segurado, não cabendo, portanto, ação regressiva contra tais subcontratados, desde que o conhecimento rodoviário emitido para o respectivo transporte seja de fato, do próprio Segurado e emitido obrigatoriamente antes do início dos riscos.
2. Qualquer recuperação, depois de apuradas as despesas, deverá ser utilizada para reduzir o valor da indenização original, devendo tal valor de recuperação ser pago à Seguradora, devendo ainda este valor recuperado ser considerado como precedente a qualquer valor a ser efetivamente pago pela Seguradora, desde que este ainda não tenha sido efetuado.
3. O Segurado não pode praticar qualquer ato que venha a prejudicar o direito de sub-rogação da Seguradora nem fazer acordo ou transação com terceiros responsáveis pelo sinistro, salvo expressa autorização da Seguradora.
4. Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o dano tiver sido causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos e afins.

## **CLÁUSULA 23 – CANCELAMENTO DO SEGURO**

1. **O seguro poderá ser cancelado, ou rescindido, total ou parcialmente, excetuados os casos previstos em lei, a qualquer momento, mediante acordo entre o Segurado e a Seguradora, desde que tal intenção seja comunicada, por escrito.**
  - 1.1. **Na hipótese de cancelamento a pedido do Segurado, a Seguradora reterá, no máximo, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a Tabela de Prazo Curto, do item 4.1 da Cláusula 13 – PAGAMENTO DO PRÊMIO.**
    - 1.1.1. **Para os prazos não previstos na tabela, deverá ser utilizado o percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior.**

- 1.2. Na hipótese de cancelamento a pedido da Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido entre o início de vigência e a data de cancelamento.
2. Este seguro ficará automaticamente cancelado, sem qualquer restituição de prêmio e emolumentos, quando:
- a) a soma das indenizações e demais gastos e/ou despesas amparadas pelo seguro atingir o Limite Agregado da Apólice de Seguro;
  - b) decorrer o prazo para pagamento do prêmio de qualquer uma das parcelas, na data indicada na Apólice de Seguro ou no documento de cobrança, independente do pagamento à vista ou fracionado, sem que o mesmo tenha sido efetuado e observado o disposto na Cláusula 13 – PAGAMENTO DO PRÊMIO; e
  - c) houver fraude ou tentativa de fraude.

#### **CLÁUSULA 24 – PERDA DE DIREITOS**

1. Além dos casos previstos em lei e nas demais cláusulas das condições desta Apólice de Seguro, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização, bem como terá o seguro cancelado, sem direito a restituição do prêmio já pago:
- a) se agravar intencionalmente o risco;
  - b) praticar qualquer fraude e/ou falsidade que tenham influenciado na aceitação do risco ou nas condições do seguro;
  - c) agir de má-fé com relação a ocorrência do sinistro e aos danos causados pelo mesmo, desviar ou ocultar, no todo ou em parte, os bens ou mercadorias sobre os quais verse a reclamação, inclusive naquilo que se referir às reclamações decorrentes de danos morais e/ou danos ambientais; e
  - d) deixar de cumprir com as obrigações convencionadas neste contrato.
2. Se o Segurado, seu representante legal, ou seu corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da Proposta de Seguro ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
3. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do Segurado, a Seguradora poderá:
- I – 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.

II – 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.

III – 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.

4. O Segurado será obrigado a comunicar à 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.
- 4.1. A 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.
- 4.2. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculado proporcionalmente ao período a decorrer.
- 4.3. Na hipótese de continuidade do contrato, a Seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível.
5. Sob pena de perder o direito à indenização, o Segurado comunicará o sinistro à Seguradora, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas conseqüências.

#### **CLÁUSULA 25 – ÂMBITO TERRITORIAL**

---

1. As coberturas deste seguro são válidas somente para sinistros ocorridos em todo o território brasileiro.

#### **CLÁUSULA 26 – PRESCRIÇÃO**

---

1. Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em lei.

#### **CLÁUSULA 27 – FORO**

---

1. O foro competente para dirimir eventuais dúvidas ou questões referentes a este contrato de seguro será o do domicílio do Segurado.

#### **CLÁUSULA 28 – ATUALIZAÇÃO DE VALORES**

---

1. Os valores devidos em caso de cancelamento da Apólice de Seguro serão atualizados monetariamente, sendo a data de obrigação de restituição a data de recebimento da solicitação de cancelamento ou a data do efetivo cancelamento se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.

2. No caso de recebimento indevido de prêmio pela Seguradora, este será atualizado monetariamente, sendo a data de obrigação de restituição a data de recebimento do respectivo prêmio.
3. Para os casos de pagamento da Indenização ou devolução do prêmio quando da recusa da Proposta de Seguro, o não pagamento do valor devido dentro do prazo estipulado, respeitando-se a faculdade de suspensão da respectiva contagem, quando for o caso, acarretará em:
  - a) atualização monetária, sendo a data de obrigação de pagamento e/ou restituição a data de ocorrência do evento ou a data de formalização da recusa;
  - b) incidência de juros moratórios de 6 % aa (seis por cento ao ano), calculado “pro rata temporis”, contados a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado.
4. O índice utilizado para atualização monetária será o IPCA/IBGE - Índice de Preços ao Consumidor Amplo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística ou índice que vier a substituí-lo, sendo calculado com base na variação positiva apurada entre o último índice publicado antes da data de obrigação de pagamento ou restituição e aquele publicado imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.
5. O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios far-se-á independentemente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DAS COBERTURAS DO SEGURO

### CLÁUSULA 29 – COBERTURA DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS AMBIENTAIS

#### 1. Riscos Cobertos

1.1. A Seguradora indenizará, até o Limite Máximo de Indenização contratado para a mesma e do limite agregado da Apólice de Seguro, o reembolso das quantias pelas quais o Segurado vier a ser responsabilizado civilmente, em sentença judicial transitada em julgado ou em acordo, independente de ação judicial, autorizado expressamente pela Seguradora, por conta de reclamações reparatórias por danos materiais e/ou corporais e/ou morais involuntários resultantes de poluição e/ou contaminação por vazamento súbitos e acidentais de Produtos Perigosos, Poluentes ou Contaminantes, decorrentes de acidente envolvendo o veículo transportador, ocorridos durante a vigência da Apólice de Seguro envolvendo as seguintes operações:

- a) Carga e descarga dos produtos no veículo transportador, desde que tais operações sejam realizadas com equipamentos apropriados;
- b) Limpeza da área contaminada (solo, subsolo, lagos, rios, represas e cursos d'água);
- c) Transporte dos resíduos até o local de sua destinação final;
- d) Tratamento dos resíduos;
- e) Despesas com a destruição dos resíduos;
- f) Reconstituição e monitoramento da área contaminada;
- g) Contenção do produto derramado;
- h) Despesas com contratação de empresas especializadas na recuperação de danos ambientais;
- i) Danos morais decorrentes de eventos cobertos pela apólice envolvendo o transporte e manipulação de produtos perigosos, poluentes ou contaminantes.

1.1.1. Em complemento ao item 1.1 desta cláusula, a Seguradora reembolsará ao Segurado as despesas decorrentes dos eventos previstos nas alíneas “a”, “b”, “c”, “d”, “e”, “g” e “h” sem a obrigatoriedade de sentença judicial.

1.1.2. Em complemento ao item 1.1 desta cláusula a Seguradora, em relação aos eventos previstos nas alíneas “f” e “i”, somente reembolsará o segurado, mediante sentença judicial transitado em julgado.

1.2. A Seguradora indenizará, até R\$ 50.000,00 do limite máximo de indenização previstos na Apólice de Seguro, as custas judiciais e honorários de advogados, desde que todas as despesas estejam devidamente comprovadas e estejam relacionadas com os riscos cobertos na Apólice de Seguro.

## **2. Riscos não cobertos**

**2.1. Além das exclusões da Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS, não estarão cobertos os danos ou perdas causados por ou decorrentes direta ou indiretamente de:**

- a) inobservância às disposições que disciplinam o transporte de carga e/ou de transporte de produtos perigosos, inclusive quanto a habilitação adequada do motorista para este tipo de transporte;**
- b) extravio, quebra, derrame, vazamento, arranhadura, amolçamento, amassamento, má arrumação e/ou mau acondicionamento, água doce ou de chuva, oxidação ou ferrugem, mancha de rótulo, transbordo do produto, paralisação de máquinas frigoríficas, contaminação ou contato com outras mercadorias, a não ser que se verifiquem em virtude de ocorrência prevista e coberta nos termos destas Condições Gerais;**
- c) danos aos bens e/ou mercadorias em poder do Segurado, para guarda ou custódia, transporte, uso ou manipulação ou execução de quaisquer trabalhos;**
- d) acidentes ocorridos com veículos transportadores em vias proibidas ao trânsito de veículos automotores pelas autoridades competentes;**
- e) acidentes ocorridos com veículos transportadores com excesso de carga, peso ou altura, e/ou incompatível com o produto transportado e decorrente de má conservação do veículo transportador desde que tal(is) excesso(s) e/ou incompatibilidade(s) seja(m) a causa determinante do evento;**
- f) multas, assim como obrigações fiscais e/ou judiciárias;**
- g) valor dos impostos suspensos e/ou benefícios internos relativos aos bens ou mercadorias transportados;**
- h) danos morais, salvo se em decorrência de dano ambiental;**
- i) responsabilidades extraordinárias assumidas pelo Segurado por contratos ou convenções, que não sejam decorrentes de obrigações civis legais estabelecidas expressamente na legislação específica vigente; e**
- j) acidentes ocorridos com veículos inapropriados para transporte de produtos neles carregados.**

## **CLÁUSULA 30 – COBERTURA DE DEFESA PARA PENALIDADE ADMINISTRATIVA**

### **1. Riscos Cobertos**

**1.1. Sempre que constar expressamente a inclusão desta cobertura na Apólice, a Seguradora indenizará, até o Limite Máximo de Indenização**

contratado, o reembolso dos honorários advocatícios e custas judiciais especificamente para a defesa do Segurado junto aos Órgãos Ambientais Municipais, Estaduais e/ou Federais nos casos de aplicação de multas.

**2. Riscos não cobertos**

**2.1. Além das exclusões da Cláusula 4 – EXCLUSÕES GERAIS, não estarão cobertos os danos ou perdas causados por ou decorrentes direta ou indiretamente de:**

**a) pagamento de sanções e multas, bem como a consequência do não pagamento.**

---

## 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 entraram 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.

