

SEGURO AMBIENTAL MAIS RCTR

Condições Gerais

Versão 2.2

CNPJ 61.074.175/0001-38
Processo SUSEP nº 005-01627/01

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – OBJETO DO SEGURO E RISCOS COBERTOS	3
CAPÍTULO 2 – RISCOS NÃO COBERTOS	3
CAPÍTULO 3 – BENS OU MERCADORIAS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO	4
CAPÍTULO 4 – COBERTURA DE BENS OU MERCADORIAS SUJEITOS A CONDIÇÕES PRÓPRIAS	4
CAPÍTULO 5 – COMEÇO E FIM DA COBERTURA	4
CAPÍTULO 6 – LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA	4
CAPÍTULO 7 – IMPORTÂNCIA SEGURADA	5
CAPÍTULO 8 – CONDIÇÕES DE TRANSPORTE	5
CAPÍTULO 9 – PROPOSTA DE SEGURO	5
CAPÍTULO 10 – ACEITAÇÃO E RENOVAÇÃO DE APÓLICES	5
CAPÍTULO 11 – OUTROS SEGUROS	6
CAPÍTULO 12 – AVERBAÇÕES	6
CAPÍTULO 13 – PRÊMIO	6
CAPÍTULO 14 – PAGAMENTO DO PRÊMIO	7
CAPÍTULO 15 – REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS	7
CAPÍTULO 16 – DEFESA EM JUÍZO CIVIL	8
CAPÍTULO 17 – ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE	8
CAPÍTULO 18 – INSPEÇÕES	8
CAPÍTULO 19 – INDENIZAÇÃO	8
CAPÍTULO 20 – RESCISÃO E CANCELAMENTO	9
CAPÍTULO 21 – REDUÇÃO DO RISCO	9
CAPÍTULO 22 – SUB-ROGAÇÃO	9
CAPÍTULO 23 – FORO COMPETENTE	9
CAPÍTULO 24 – PRESCRIÇÃO	9
CAPÍTULO 25 – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS	10
COBERTURAS ADICIONAIS DO SEGURO DE RCTR – C	13
Nº 01 – COBERTURA ADICIONAL DE OPERAÇÕES DE CARGA/ DESCARGA/ IÇAMENTO	13
Nº 02 – COBERTURA ADICIONAL PARA VIAGEM RODOVIÁRIA COM PERCURSO COMPLEMENTAR FLUVIAL	13
Nº 03 – COBERTURA ADICIONAL PARA EXTENSÃO DE COBERTURA AO VALOR DOS IMPOSTOS SUSPENSOS E/ OU BENEFÍCIOS INTERNOS	14
Nº. 06 – COBERTURA ADICIONAL DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO AMBIENTAL	14
Nº. 07 – COBERTURA ADICIONAL DE DEFESA PARA PENALIDADE ADMINISTRATIVA	17
Nº. 08 – COBERTURA ADICIONAL DE VAZAMENTO DO PRODUTO EM TANQUES DE ARMAZENAMENTO	17
COBERTURA ADICIONAL DE RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – DESAPARECIMENTO DE CARGA – RCF- DC – PROCESSO SECUNDÁRIO SUSEP Nº 15414.004488/2011-11	17
CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DO SEGURO DE RCTR – C	18
Nº 104 – CLÁUSULA ESPECÍFICA PARA TRANSPORTE DE “CONTAINERS”	18
Nº 105 – CLÁUSULA ESPECÍFICA PARA TRANSPORTE DE VEÍCULOS TRAFEGANDO POR MEIOS PRÓPRIOS	19
Nº 106 – CLÁUSULA ESPECÍFICA DE LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO	19
CLÁUSULA APLICÁVEL APENAS ÀS COBERTURAS ADICIONAIS	19
OUVIDOR	20

SEGURO AMBIENTAL MAIS RCTR-C – V2.2**CONDIÇÕES GERAIS****CAPÍTULO 1 – OBJETO DO SEGURO E RISCOS COBERTOS**

1. O presente seguro garante ao Segurado, até o valor da Importância Segurada, o pagamento das reparações pecuniárias, pelas quais, por disposição de lei, for ele responsável, em virtude de danos materiais sofridos pelos bens ou mercadorias pertencentes a terceiros e que lhe tenham sido entregues para transporte, por rodovia, no território nacional, contra conhecimento de transporte rodoviário de carga, ou ainda outro documento hábil, desde que aqueles danos materiais ocorram durante o transporte e SEJAM CAUSADOS DIRETAMENTE POR:
 - I - colisão e/ou capotagem e/ou abalroamento e/ou tombamento do veículo transportador;
 - II - incêndio ou explosão no veículo transportador.
- 1.1. O pagamento das reparações pecuniárias de que trata o item 1 acima será feito, pela seguradora, diretamente ao terceiro proprietário dos bens ou mercadorias, com a anuência do segurado.
- 1.2. Neste contrato, o segurado é, exclusivamente, o Transportador Rodoviário de Carga, devidamente registrado no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga (RNTRC), da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).
- 1.3. Este seguro não pode ser contratado coletivamente, devendo as apólices ser individualizadas por segurado.
- 1.4. É facultada a estipulação da apólice por terceiros, sem prejuízo das disposições desta Resolução, em particular os itens 1.2 e 1.3 deste capítulo, e os itens 1 e 2 do Capítulo 11 – OUTROS SEGUROS destas Condições Gerais.
2. Observado o critério de aferição de responsabilidade estabelecido neste capítulo, acha-se coberta, ainda, a responsabilidade do Segurado por danos materiais sofridos pelos bens ou mercadorias, conseqüentes dos riscos de incêndio ou explosão, nos depósitos, armazéns ou pátios usados pelo Segurado, nas localidades de início, pernoite, baldeação e destino da viagem, ainda que os ditos bens ou mercadorias se encontrem fora dos veículos transportadores.
3. A cobertura deste seguro não ficará prejudicada quando o tráfego rodoviário sofrer interrupções por motivo de obras de conservação, desmoronamento de taludes ou por efeito de fenômenos da natureza ou, ainda, por solução de continuidade e quando, por não haver pontes ou viadutos, devam ser utilizados serviços regulares de balsas ou de embarcações congêneres adequadas, para transposição de cursos de água.

CAPÍTULO 2 – RISCOS NÃO COBERTOS

1. Está expressamente excluída do presente seguro a cobertura da responsabilidade por danos materiais provenientes, direta ou indiretamente, de:
 - a) dolo em ato praticado, exclusiva e comprovadamente, pelo segurado ou beneficiário do seguro, ou pelo representante de um ou de outro; se o segurado for pessoa jurídica, a exclusão se aplica aos sócios controladores da empresa segurada, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários, e também aos representantes de cada uma destas pessoas;
 - b) inobservância às disposições que disciplinam o transporte de carga por rodovia;
 - c) contrabando; comércio e/ou embarque, ilícitos ou proibidos; mau acondicionamento, insuficiência ou impropriedade da embalagem;
 - d) medidas sanitárias ou desinfecções; fumigações; internada, 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;
 - 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) extravio, quebra, derrame, vazamento, arranhadura, amolgamento, amassamento, má arrumação e/ou mau acondicionamento, água doce ou de chuva, oxidação ou ferrugem, mancha de rótulo, paralisação

de máquinas frigoríficas, furto, roubo total ou parcial; contaminação ou contato com outras mercadorias, a não ser que se verifiquem em virtude de ocorrência prevista e coberta nos termos do Capítulo I destas Condições Gerais;

- k) acidentes ocorridos com veículos transportadores em vias proibidas ao trânsito de veículos automotores pelas autoridades competentes;
- l) acidentes ocorridos com veículos transportadores com excesso de carga, peso ou altura, desde que tal (is) excesso(s) seja(m) a causa determinante do evento.
- m) multas, assim como obrigações fiscais, tributárias e/ou judiciárias, à exceção do valor dos impostos suspensos e/ou benefícios internos relativos aos bens ou mercadorias transportados, desde que contratada a Cobertura Adicional específica, prevista nesta Condição Geral.
- n) operações de carga e descarga, com ou sem içamento, a não ser que seja contratada a Cobertura adicional específica, prevista nesta Condição Geral.
- o) ato terrorista, independente de seu propósito, quando reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade competente.

1.1. Está também expressamente excluída do presente seguro a cobertura da responsabilidade por danos morais e lucros cessantes, decorrentes de qualquer causa, ainda que de ocorrência prevista e coberta nos termos do Capítulo 1 – OBJETO DO SEGURO E RISCOS COBERTOS destas Condições Gerais.

CAPÍTULO 3 – BENS OU MERCADORIAS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO

- 1. Não estão compreendidos no presente seguro, em hipótese alguma, os seguintes bens ou mercadorias:
 - a) apólices, bilhetes de loteria, cartões de crédito, cartões telefônicos e cartões de estacionamento em geral;
 - b) cheques, contas, comprovantes de débitos, e dinheiro, em moeda ou papel;
 - c) diamantes industriais, documentos e obrigações de qualquer espécie, e escrituras;
 - d) jóias, pérolas em geral, pedras preciosas ou semipreciosas, metais preciosos e semipreciosos e suas ligas (trabalhadas ou não), notas e notas promissórias;
 - e) registros, títulos, selos e estampilhas; e
 - f) talões de cheque, vales – alimentação e vales – refeição.

CAPÍTULO 4 – COBERTURA DE BENS OU MERCADORIAS SUJEITOS A CONDIÇÕES PRÓPRIAS

- 1. A cobertura da responsabilidade decorrente do transporte dos bens ou mercadorias abaixo mencionados fica sujeita a taxas e condições próprias, discriminadas nas Cláusulas Específicas:
 - I – objetos de arte (quadros, esculturas, antigüidades e coleções);
 - II – mudanças de móveis e utensílios (residenciais ou de escritório);
 - III – animais vivos;
 - IV – “containers”;
 - V – veículos trafegando por meios próprios.

CAPÍTULO 5 – COMEÇO E FIM DA COBERTURA

- 1. A cobertura dos riscos, referentes ao transporte propriamente dito, têm início durante a vigência da presente apólice e a partir do momento em que os bens ou mercadorias são recebidos pelo transportador, no local de início da viagem contratada, e terminam quando são entregues ao destinatário, no local de destino da mesma viagem, ou quando depositados em juízo, se aquele não for encontrado.
 - 1.1. 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 posteriores.
- 2. Os riscos de incêndio ou explosão, durante a permanência dos bens ou mercadorias nos depósitos, armazéns ou pátios usados pelo segurado, conforme definido no Capítulo 1 – OBJETO DO SEGURO E RISCOS COBERTOS destas Condições Gerais, têm um prazo de cobertura de 15 (quinze) dias, contados da data de entrada naqueles depósitos, armazéns ou pátios.
- 3. A cobertura concedida por esta apólice estende-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.

CAPÍTULO 6 – LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA

- 1. O Limite Máximo de Garantia, por veículo/acúmulo, assumido pela seguradora, será fixado na apólice, de comum acordo com o segurado, obrigando-se o mesmo, nas operações que ultrapassarem este limite, a dar aviso, por escrito,

à seguradora, com antecipação mínima de 3 (três) dias úteis, contados da data de embarque. A seguradora deverá se pronunciar, no prazo de até 3 (três) dias úteis, após o recebimento da comunicação, sobre a aceitação ou não do risco proposto. A ausência de manifestação, por escrito, da seguradora, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto.

- 1.1. Se o segurado não submeter o risco ou se a seguradora não aceitá-lo, dentro dos prazos estabelecidos neste artigo, o embarque referente ao referido risco não terá a cobertura concedida por esta apólice, não devendo, portanto, ser averbado na forma estabelecida no Capítulo 12 – AVERBAÇÕES destas Condições Gerais.
- 1.2. Os prazos aludidos no item 1 desta cláusula podem ser reduzidos mediante acordo entre as partes.

CAPÍTULO 7 – IMPORTÂNCIA SEGURADA

1. A Importância Segurada, por embarque, corresponderá aos valores integrais dos bens ou mercadorias declarados nos conhecimentos de embarque, objetos das averbações previstas no Capítulo 12 – AVERBAÇÕES destas Condições Gerais.
 - 1.1. Nos casos em que a Importância Segurada for superior ao Limite Máximo de Garantia fixado na apólice, será observado o disposto no item 1 do Capítulo 6 – LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA destas Condições Gerais.

CAPÍTULO 8 – CONDIÇÕES DE TRANSPORTE

1. O transporte dos bens ou mercadorias deverá ser feito em veículos licenciados, em bom estado de funcionamento e de conservação, providos de equipamento necessário à adequada proteção da carga.
2. Os motoristas deverão estar regularmente habilitados e, para todos os efeitos deste contrato de seguro, serão considerados prepostos do segurado.

CAPÍTULO 9 – PROPOSTA DE SEGURO

1. A presente apólice é emitida em conformidade com as declarações constantes na proposta de seguro, que passa a fazer parte integrante deste contrato.
 - 1.1. A Seguradora emitirá a apólice em até 15 (quinze) dias após a data de aceitação da proposta.
2. O segurado se obriga a comunicar, por escrito, à seguradora, qualquer alteração que ocorra nos dados constantes na proposta de seguro, com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, contados da data de início da vigência da alteração pretendida, cabendo à seguradora se pronunciar, dentro de 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação, sobre sua aceitação ou não. A ausência de manifestação, por escrito, da seguradora, caracterizará a aceitação tácita da alteração proposta.
3. Não é admitida a presunção de que a seguradora possa ter conhecimento de circunstâncias que não constem na proposta e daquelas que não tenham sido comunicadas posteriormente, na forma do artigo anterior.

CAPÍTULO 10 – ACEITAÇÃO E RENOVAÇÃO DE APÓLICES

1. A seguradora dispõe do prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data do recebimento da proposta, para recusar ou aceitar o risco que lhe foi proposto. A ausência de manifestação, por escrito, da seguradora, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto.
 - 1.1. A data de início da vigência do seguro coincidirá com a data de aceitação da proposta ou com data distinta, desde que expressamente acordada entre as partes.
 - 1.2. A cobertura concedida pelo seguro começa às 24 (vinte e quatro) horas do dia estipulado para o seu início e finda às 24 (vinte e quatro) horas do dia fixado para o seu término, respeitado o disposto no item 1 do Capítulo 5 – COMEÇO E FIM DA COBERTURA.
 - 1.3. Dentro do prazo aludido no item 1 desta cláusula, a seguradora poderá solicitar, do proponente, novos documentos e/ou informações complementares, justificadamente indispensáveis à análise da proposta, suspendendo-se aquele prazo até o completo atendimento das exigências formuladas.
 - 1.4. No caso de não aceitação da proposta, a seguradora comunicará o fato, por escrito, ao proponente, especificando os motivos da recusa.
 - 1.5. Nas situações em que a aceitação da proposta dependa de contratação ou alteração da cobertura de resseguro facultativo, também serão suspensos os prazos previstos nesta Cláusula, até que o ressegurador se manifeste formalmente, ficando esta Seguradora obrigada a informar, por escrito, ao proponente, seu representante legal ou corretor de seguros, sobre a inexistência de cobertura, nos prazos estabelecidos. Nesta hipótese, é vedada a cobrança de prêmio total ou parcial, até que seja integralmente concretizada a cobertura de resseguro e confirmada a aceitação da proposta.
2. A renovação do presente seguro não é automática, e somente será realizada mediante acordo entre o segurado (ou seu representante) e a seguradora.

CAPÍTULO 11 – OUTROS SEGUROS

1. O segurado não poderá manter mais de uma apólice deste seguro nesta ou em outra seguradora, sob pena de suspensão de seus efeitos, sem qualquer direito à restituição do prêmio ou das parcelas do prêmio que houver pago.
2. Não obstante o disposto no item 1 deste capítulo, é permitida a emissão de mais de uma apólice, exclusivamente nos seguintes casos:
 - I – quando o segurado possuir filiais, em algum Estado da Federação, não cobertas pela apólice principal, nos termos do item 1.2 deste capítulo, e desde que fique caracterizado, em cada uma das apólices adicionais, o local de início da viagem;
 - II – quando as apólices adicionais forem específicas para um determinado tipo de mercadoria, não abrangida pela apólice principal, nos termos do item 1.3 deste capítulo;
 - III – quando o valor do embarque for superior ao Limite Máximo de Garantia por veículo/acúmulo e, consultada a seguradora, esta tiver recusado o risco, desde que a consulta e a recusa tenham sido formuladas dentro dos prazos previstos na apólice principal, conforme o disposto no item 1 do CAPÍTULO 6 – LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA.
 - IV – quando as apólices adicionais forem estipuladas por um determinado embarcador, em nome do transportador, nos termos da Lei No 11.442/2007 e suas alterações posteriores, atendidas as demais disposições do seguro, particularmente os itens 1.2 e 1.3 do CAPÍTULO 1 – OBJETO DO SEGURO E RISCOS COBERTOS.
- 2.1. Em todos os casos, nas apólices adicionais, deve existir menção expressa à existência da apólice principal.
- 2.2. Na situação prevista no inciso I, deverão ser discriminadas, com destaque, por ocasião da emissão da apólice principal, as filiais que não estarão cobertas pela mesma.
- 2.3. Na situação prevista no inciso II, deverão ser discriminadas, com destaque, por ocasião da emissão da apólice principal, as mercadorias que não poderão ser transportadas com a garantia da mesma, no campo “Bens não abrangidos pela presente apólice”.
- 2.4. Nas situações previstas nos incisos I, II e III, deverá haver concordância prévia de todas as Seguradoras envolvidas.

CAPÍTULO 12 – AVERBAÇÕES

1. O segurado assume a obrigação de comunicar, à seguradora, todos os embarques abrangidos pela apólice, antes da saída do veículo transportador, através da entrega de cópia do(s) conhecimento(s) rodoviário(s) ou documento fiscal equivalente, emitido(s) para transporte, em rigorosa seqüência numérica, acompanhado(s) do respectivo formulário de averbação.
 - 1.1. A comunicação prevista no item acima poderá ser feita também por meio de transmissão eletrônica, diariamente, mediante acordo prévio com a seguradora.
2. O não cumprimento da obrigação de averbar todos os embarques abrangidos pela apólice, quaisquer que sejam seus valores, isentará, de pleno direito, a seguradora da responsabilidade de efetuar o pagamento de qualquer indenização decorrente deste seguro, AINDA QUE O EMBARQUE SINISTRADO TENHA SIDO AVERBADO, ressalvado o disposto no item 1.1 do Capítulo 6 – LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA, e no item 2 do Capítulo 11 – OUTROS SEGUROS destas Condições Gerais.

CAPÍTULO 13 – PRÊMIO

1. Na emissão da apólice será feita a cobrança do prêmio inicial calculado sobre o valor estipulado como Limite Máximo de Garantia por veículo/acúmulo.
 - 1.1. Durante a vigência da apólice, o prêmio inicial será reajustado sempre que, por solicitação do segurado e com a concordância da seguradora, for aumentado o Limite Máximo de Garantia por veículo/acúmulo, fixado na apólice.
 - 1.2. O valor do prêmio inicial pago será levado a crédito do segurado no pagamento da sua última conta mensal, atualizado de acordo com o índice estabelecido nas normas em vigor.
2. O valor do prêmio será calculado com base no valor dos bens ou mercadorias, declarados no conhecimento ou manifesto de carga e na averbação, e nas taxas do seguro, ressalvado o disposto no item 1.1 do Capítulo 7 – IMPORTÂNCIA SEGURADA.
3. A cobrança do prêmio referente aos percursos será feita através de fatura mensal, e a correspondente Ficha de Compensação ou documento equivalente, englobando todo o movimento averbado pelo segurado durante cada mês.
4. A entrega da apólice ao segurado será feita mediante o pagamento do prêmio inicial.

CAPÍTULO 14 – PAGAMENTO DO PRÊMIO

1. Fica entendido e ajustado que qualquer indenização, por força do presente contrato, somente passará a ser devida depois que prêmio tiver sido pago pelo segurado, o que deve ser feito, no máximo, até a data limite prevista para este fim, na Ficha de Compensação ou documento equivalente.
2. A data limite para pagamento do prêmio não poderá ultrapassar o 30º (trigésimo) dia da emissão da apólice, da fatura ou da conta mensal, do aditivo de renovação, dos aditivos ou endossos dos quais resultem aumento do prêmio.
3. Quando a data limite coincidir com dia em que não haja expediente bancário, o pagamento do prêmio poderá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente.
4. Fica, ainda, entendido e ajustado que, se o sinistro ocorrer dentro do prazo de pagamento do prêmio, sem que esse se ache efetuado, o direito à indenização não ficará prejudicado, desde que o prêmio respectivo seja pago dentro daquele prazo.
5. Decorridos os prazos referidos nos artigos anteriores sem que tenha sido quitada a respectiva Ficha de Compensação ou documento equivalente, a apólice ficará automaticamente e de pleno direito cancelada, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba restituição de quaisquer parcelas do prêmio, eventualmente já pagas.
 - 5.1. Os embarques averbados antes do cancelamento da apólice, cujos prêmios tenham sido pagos, terão cobertura até o fim de suas respectivas viagens.

CAPÍTULO 15 – REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS

1. O segurado se obriga a comunicar, à seguradora, por escrito, a ocorrência de todo e qualquer sinistro, tão logo dele tome conhecimento e dentro de prazo que possibilite, à seguradora, a apuração da causa, natureza e extensão dos danos.
2. Além do aviso à seguradora, o segurado deverá tomar todas as providências consideradas inadiáveis e ao seu alcance, para resguardar os interesses comuns e impedir o agravamento dos prejuízos. No caso de paralisação de veículo por motivo de sinistro, o segurado enviará ao local outro veículo para o devido socorro e transbordo de toda a carga; prosseguirá viagem até o destino ou retornará à origem, à filial ou à agência mais próxima, ou, ainda, recolherá a carga a um armazém, sob sua responsabilidade.
 - 2.1. As despesas efetuadas pelo segurado, com o objetivo de evitar o sinistro, minorar o dano, ou salvar os bens ou mercadorias, estão cobertas pelo presente seguro, limitado o montante da indenização e do reembolso ao valor da Importância Segurada do embarque, quando não contratada cobertura específica.
3. O segurado prestará ao representante da seguradora todas as informações e esclarecimentos necessários à determinação da causa, natureza e extensão do sinistro e dos danos materiais resultantes, colocando à sua disposição os documentos referentes ao registro oficial da ocorrência e às perícias locais, caso realizadas, bem como os depoimentos de testemunhas, manifestos, conhecimentos e notas fiscais dos bens ou mercadorias transportados, e, se for o caso, o recibo de entrega dos bens ou mercadorias.
4. Quando qualquer ação civil ou penal for proposta contra o segurado ou seu preposto, será dado imediato conhecimento do fato à seguradora, à qual serão remetidas cópias das contrafés recebidas. Em tais casos, o segurado (ou seu preposto) ficará obrigado a constituir, para defesa judicial ou extrajudicial de seus direitos, procurador ou advogado.
5. Embora as negociações e os procedimentos relativos à liquidação do sinistro, com os reclamantes, sejam conduzidos pelo segurado, a seguradora se faculta o direito de dirigir os entendimentos, ou intervir em qualquer fase daquelas negociações e procedimentos.
6. O segurado é obrigado a dar assistência à seguradora, fazer o que lhe for possível e permitir a prática de todo e qualquer ato necessário, ou considerado indispensável pela seguradora, com a finalidade de sustar, remediar ou sanar falhas ou inconvenientes, cooperando espontaneamente e de boa vontade para a solução correta dos litígios.
7. É vedado ao segurado transigir, pagar ou tomar outras providências que possam influir no resultado das negociações ou litígios, em especial reconhecer sua responsabilidade ou confessar a ação, salvo se tiver a anuência expressa da seguradora.
8. A seguradora indenizará também, quando contratualmente previsto, as custas judiciais e os honorários do advogado ou procurador, nomeado(s) pelo segurado, desde que tais custas judiciais e honorários, acrescidos ao valor da indenização devida, não ultrapassem o valor da Importância Segurada, observada, se for o caso, a eventual proporção na responsabilidade pela indenização principal.
9. A Seguradora poderá exigir ATESTADOS OU CERTIDÕES DE AUTORIDADES competentes, bem como o resultado de INQUÉRITOS ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da Certidão de Abertura de Inquérito que porventura tiver sido instaurado.

CAPÍTULO 16 – DEFESA EM JUÍZO CIVIL

1. A Seguradora poderá intervir na ação, na qualidade de assistente, ficando o Segurado obrigado a assumir a sua própria defesa, nomeando advogado de sua escolha.
 - 1.1. A Seguradora reembolsará as custas judiciais e os honorários do(s) advogado(s) de defesa do Segurado, quando contratualmente previsto, e do reclamante. Neste último caso, somente quando o pagamento advenha de sentença judicial ou acordo autorizado pela Seguradora, desde que este valor, acrescido da quantia pela qual o Segurado é civilmente responsável, não ultrapasse a Importância Segurada fixada para o embarque.
 - 1.2. Se o Segurado e a Seguradora nomearem advogados diferentes, na hipótese de não ter sido contratualmente previsto o reembolso das custas judiciais e dos honorários do(s) advogado(s) de defesa do Segurado, cada parte assumirá, individualmente, os gastos integrais pelas contratações respectivas.

CAPÍTULO 17 – ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

1. Ficará a seguradora isenta de toda e qualquer responsabilidade ou obrigação decorrentes deste seguro, sem qualquer pagamento ao terceiro prejudicado ou reembolso ao segurado, quando este:
 - I – praticar qualquer fraude e/ou falsidade que tenham influído na aceitação do risco ou nas condições do seguro;
 - II – transgredir os prazos previstos nas normas e na legislação em vigor e/ou não cumprir quaisquer das obrigações contratuais e/ou legais relacionadas ao objeto do contrato de seguro;
 - III – agir de má-fé com relação à 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;
 - IV – dificultar qualquer exame ou diligência necessários para a ressalva de direitos em relação a terceiros ou para a redução dos riscos e prejuízos;
 - V – não se enquadrar na definição de Transportador Rodoviário de Carga, apresentada no item 1.2 do Capítulo 1 – OBJETO DO SEGURO E RISCOS COBERTOS das Condições Gerais deste contrato; ou
 - VI – agravar intencionalmente o risco.

CAPÍTULO 18 – INSPEÇÕES

1. A seguradora poderá proceder, a qualquer momento, a 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.

CAPÍTULO 19 – INDENIZAÇÃO

1. A seguradora liquidará o sinistro, pagando diretamente ao terceiro reclamante, como determinado em lei, com a anuência do segurado.
 - 1.1. A seguradora poderá autorizar o segurado a efetuar o correspondente pagamento, hipótese em que ficará obrigada a reembolsar-lhe no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da apresentação da prova de ter sido efetuado o pagamento.
2. A seguradora reembolsará o segurado das despesas realizadas com socorro e salvamento, transbordo, armazenagem, guarda, reembalagem e outras que tenham sido feitas para salvaguardar bens ou mercadorias, limitado, o montante da indenização e do reembolso, ao valor da Importância Segurada do embarque.
3. Em caso de reembolso ao segurado, seja por ter o mesmo efetuado o pagamento da indenização, total ou parcial, ao terceiro proprietário dos bens ou mercadorias, com a expressa anuência da seguradora, seja por ter efetuado despesas para minorar os danos, salvar os bens ou as mercadorias, ou evitar o sinistro, será devida, pela seguradora, atualização daquele reembolso, a partir do 11º (décimo primeiro) dia após a data do efetivo pagamento por parte do segurado.
 - 3.1. Na hipótese prevista no item acima, os valores de reembolso estarão sujeitos a atualização monetária, de acordo com o índice especificado nas Condições Particulares, ou, na falta deste, pela variação positiva do IPCA/IBGE – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, a partir da data do pagamento da indenização.
 - 3.2. Serão devidos, também, pela Seguradora, juros moratórios, a partir do 11º (décimo primeiro) dia após a data do efetivo pagamento por parte do Segurado, equivalentes à taxa em vigor para a mora de pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.
 - 3.3. O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios será feito independente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.

CAPÍTULO 20 – RESCISÃO E CANCELAMENTO

1. O presente contrato pode ser rescindido, a qualquer momento, mediante acordo entre as partes, com exceção dos riscos em curso, sem prejuízo do disposto no item 5 do Capítulo 14 – PAGAMENTO DO PRÊMIO, destas Condições Gerais.
2. Se o segurado, seu representante ou corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido.
 - 2.1. 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.
3. O Segurado está 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.
 - 3.1. A seguradora, desde que o faça nos quinze dias seguintes ao recebimento de aviso de agravação de risco, sem que tenha havido culpa do segurado, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato.
 - 3.2. O cancelamento só será eficaz, trinta dias após a notificação, devendo ser restituída pela seguradora a diferença do prêmio.
 - 3.3. A seguradora poderá propor a continuidade do contrato e cobrar a diferença do prêmio, ressalvando-se o prazo previsto no item 3.1 deste capítulo.

CAPÍTULO 21 – REDUÇÃO DO RISCO

1. Salvo disposição em contrário, nas Condições Particulares, a diminuição do risco no curso do contrato não acarreta a redução do prêmio estipulado; mas, se a redução do risco for considerável, o segurado poderá exigir a revisão do prêmio, ou o cancelamento do contrato.

CAPÍTULO 22 – SUB-ROGAÇÃO

1. A seguradora, ao pagar a correspondente indenização, por motivo de sinistro coberto pela presente apólice, ficará automaticamente sub-rogada em todos os direitos e ações que competirem ao segurado, contra terceiros, obrigando-se o segurado a facilitar os meios ao pleno exercício dessa sub-rogação.
 - 1.1. A seguradora não pode se valer do instituto da sub-rogação contra o segurado.
 - 1.2. 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.
 - 1.3. Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano foi causado pelo cônjuge do segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos e afins.
 - 1.4. É ineficaz qualquer ato do segurado que diminua ou extinga, em prejuízo do segurador, os direitos a que se refere este artigo.

CAPÍTULO 23 – FORO COMPETENTE

1. O foro do domicílio do segurado é competente para dirimir toda e qualquer controvérsia relativa ao presente contrato.

CAPÍTULO 24 – PRESCRIÇÃO

1. Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em lei.

CAPÍTULO 25 – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

Aceitação

Aprovação da proposta apresentada pelo segurado e a emissão da competente apólice.

Acúmulo

Termo utilizado pelo mercado, em conjugação com o Limite Máximo de Garantia, correspondendo ao valor total das mercadorias ou bens armazenados em portos, aeroportos ou outros locais previstos no contrato de seguro. Ver Limite Máximo de Garantia.

Apólice

É o instrumento do contrato de seguro que contém as Condições Gerais, Coberturas Adicionais e Cláusulas Específicas que o regem, assim como as informações sobre o objeto ou bem segurado.

Arresto

Apreensão judicial da coisa, em virtude de dívida para a garantia da execução.

Aviso de Sinistro

Trata-se de uma das obrigações do segurado, que deve comunicar, à seguradora, a ocorrência de qualquer sinistro, assim que dele tenha conhecimento.

Bens

São todas as coisas, direitos e ações que podem ser objeto de propriedade.

Cancelamento

Dissolução antecipada do contrato de seguro, em sua totalidade, por perda de direito do segurado ou determinação legal, ou parcialmente, em relação a uma determinada cobertura, no caso de reembolso correspondente ao Limite Máximo de Garantia da mesma. O cancelamento do seguro por acordo das partes denomina-se “Rescisão”.

“Caput”

Palavra originária do Latim, significando “cabeça”, muito utilizada em contratos ou documentos legais, para fazer referência ao texto principal ou inicial de um artigo ou cláusula.

“Causa Mortis”

Expressão latina que significa “a causa da morte”.

Cláusula Específica

Cláusula suplementar, adicionada ao contrato, modificando a cobertura, mas sem gerar prêmio adicional.

Cobertura Adicional

Cobertura adicionada ao contrato, facultativamente, mediante cobrança de prêmio adicional.

Condições Gerais

Conjunto de cláusulas contratuais que estabelecem obrigações e direitos do segurado e da seguradora.

Conhecimento de Embarque/Conhecimento de Transporte

Documento numerado seqüencialmente, emitido pelo transportador na data de carregamento ou de início da 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, etc.

Conhecimento Rodoviário/Conhecimento de Transporte Rodoviário

Conhecimento de Embarque relativo ao transporte rodoviário.

“Container”

Recipiente ou caixa, normalmente fechado e de metal, munido de fechaduras de segurança, utilizado no transporte de mercadorias.

Dano Material

No seguro de RCTR – C, utiliza-se este termo em relação aos estragos, deterioração, inutilização ou destruição causados aos bens ou mercadorias de terceiros, entregues ao segurado para transporte. Os danos podem ser indenizáveis ou não, de acordo com as condições do contrato de seguro.

Dano moral

Lesão, praticada por outrem, ao patrimônio psíquico ou à dignidade da pessoa, ou, mais amplamente, aos direitos da personalidade, causando sofrimento psíquico, constrangimento, ou qualquer tipo de desconforto, independente da ocorrência simultânea de danos materiais ou corporais. Para as pessoas jurídicas, são as perdas financeiras indiretas,

não contabilizáveis, decorrentes de ofensa ao seu nome ou à sua imagem, independente da ocorrência simultânea de outros danos.

Dolo

Má-fé; qualquer ato consciente por meio do qual alguém induz, mantém ou confirma outrem em erro; vontade conscientemente dirigida com a finalidade de obter um resultado criminoso.

Endosso

É um documento, emitido pela seguradora, por intermédio do qual são alterados dados e condições de uma apólice, de comum acordo com o segurado.

Furto simples

É a subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, sem ameaça ou violência à pessoa, e sem deixar vestígios.

Furto qualificado

É a subtração, para si ou para outrem, de coisa alheia móvel, sem ameaça ou violência à pessoa, mas deixando vestígios.

Importância Segurada

É o valor integral dos bens ou mercadorias declarados nos documentos relativos a cada embarque, observado o Limite Máximo de Garantia por veículo/acúmulo fixado na apólice.

Indenização

No seguro de RCTR – C, é, primariamente, o pagamento, efetuado pela seguradora diretamente ao terceiro prejudicado, proprietário dos bens ou mercadorias, das reparações a ele devidas, pelo segurado, desde que cobertas pela apólice e, secundariamente, o reembolso, ao segurado, das despesas de socorro e salvamento realizadas para evitar o sinistro e minimizar os danos.

Limite Máximo de Garantia por veículo/ acúmulo

É a quantia máxima, fixada na apólice, que a seguradora assumirá, em cada viagem de um mesmo meio transportador ou por acumulação de bens e/ou mercadorias em portos, aeroportos ou outros locais previstos no contrato de seguro.

“Lock – out”

Paralisação dos serviços ou atividades de uma empresa ou empresas de atividades afins, por determinação de seus administradores ou do sindicato patronal respectivo.

Lucros cessantes

Lucros que deixam de ser auferidos devido à paralisação de atividades e do movimento de negócios do terceiro prejudicado.

Má arrumação/Má estiva da carga

Arrumação inadequada da carga segura no veículo transportador.

Mau acondicionamento

Má acomodação da carga dentro da respectiva embalagem.

Objeto do Seguro

É a designação genérica de qualquer interesse segurado, sejam coisas, pessoas, bens, responsabilidades, obrigações, direitos ou garantias.

Prêmio

É a importância paga pelo segurado, ou estipulante proponente, à seguradora, em troca da transferência, para esta, do risco a que aquele está exposto.

Proponente

É a pessoa, física ou jurídica, que pretende fazer o seguro, preenchendo e assinando uma proposta.

Proposta

Documento preenchido e assinado pelo proponente, na contratação do seguro, no qual são relacionados os dados que devem constar na apólice e as informações, verdadeiras e completas, sobre os riscos a serem cobertos.

Reclamação

No caso do seguro de RCTR – C, é a apresentação, à seguradora, pelo segurado, de pedido de indenização efetuado por terceiro pretensamente prejudicado, possivelmente sob a forma de uma notificação judicial, pedido este que o segurado fará acompanhar de todas as informações e documentos relativos ao evento. O pedido de indenização pode ser apresentado diretamente à seguradora pelo terceiro pretensamente prejudicado proprietário dos bens ou mercadorias.

Regulação e Liquidação de Sinistros

É o processo de apuração dos prejuízos sofridos pelo segurado e que tem por finalidade fixar a responsabilidade da seguradora e as bases das indenizações.

Rescisão

Dissolução antecipada do contrato de seguro por acordo das partes. Quando não há acordo, usa-se o termo “Cancelamento”.

Risco Coberto

É o evento aleatório, previsto no contrato de seguro, cuja ocorrência acarreta prejuízo de ordem econômica para o segurado.

Riscos Excluídos

São os riscos que o contrato retira da responsabilidade da seguradora. Os riscos excluídos podem ser genéricos, quando enumerados nas Condições Gerais da apólice, e específicos, quando constam nas Condições Especiais.

Rodovia

Via terrestre não proibida ao trânsito de veículos automotores pelas autoridades competentes.

Roubo

É a subtração da coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de tê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

Segurado

É a pessoa física ou jurídica que, tendo interesse segurável, contrata o seguro em seu benefício pessoal ou de terceiro.

Segurador / Seguradora

É aquele(a) que emite uma apólice, assumindo a responsabilidade pelos riscos nela constantes, mediante o pagamento de prêmio pelo segurado.

Seguro de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga(RCTR -C)

É o contrato mediante o qual uma pessoa jurídica, denominada seguradora, se obriga, mediante o recebimento de um prêmio, a indenizar o terceiro prejudicado, proprietário dos bens ou mercadorias danificadas durante transporte efetuado por outra pessoa física ou jurídica, denominada segurado, danos estes resultantes de riscos futuros e incertos, previstos no contrato. Prevê o contrato, também, reembolsar o segurado das despesas de socorro e salvamento, por ele efetuada, visando evitar o sinistro e minimizar os danos, limitado o montante da indenização e do reembolso ao valor da Importância Segurada do embarque.

Sinistro

É a ocorrência de risco previsto no contrato (apólice).

Sub-rogação

É o direito que a lei confere à seguradora, que pagou a indenização ao terceiro prejudicado, proprietário dos bens ou mercadorias, e, possivelmente, o reembolso de despesas ao segurado, de assumir os direitos deste contra terceiros, responsáveis pelos prejuízos.

Transportador Rodoviário

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

Vício próprio

Diz-se de uma propriedade intrínseca de certos objetos, a qual age no sentido de provocar a destruição ou avaria dos mesmos, sem a concorrência de qualquer causa exterior.

COBERTURAS ADICIONAIS DO SEGURO DE RCTR – C**Nº 01 – COBERTURA ADICIONAL DE OPERAÇÕES DE CARGA/ DESCARGA/IÇAMENTO****1. Riscos cobertos**

1.1. Em complemento ao Capítulo 1 – Objeto do Seguro e Riscos Cobertos, das Condições Gerais deste seguro, mediante pagamento de prêmio adicional, será concedido o pagamento das reparações pecuniárias pelas quais, por disposição de lei, for o segurado responsável, em virtude de danos materiais sofridos pelos bens ou mercadorias, objeto deste seguro, durante as operações de carga e descarga, com ou sem içamento, por ele efetuadas, desde que tais operações sejam executadas exclusivamente por aparelhagem e máquinas especiais adequadas à natureza e ao peso da carga transportada.

1.1.1. O pagamento das reparações pecuniárias de que trata o item 1.1 será feito, pela seguradora, diretamente ao terceiro proprietário dos bens ou mercadorias.

2. Limite de garantia

2.1. A presente cobertura garante a reparação do prejuízo até o valor do Limite Máximo de Garantia, conforme definido no Capítulo 6 – LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA das Condições Gerais desta apólice.

3. Condições da cobertura

3.1. As condições para a concessão desta cobertura são as seguintes:

I - a inclusão desta cobertura na apólice será efetuada a partir da expressa solicitação do segurado e da correspondente aceitação por parte da seguradora. A seguradora deverá se pronunciar, sobre sua aceitação ou não, dentro dos seguintes prazos:

a) 15 (quinze) dias após o recebimento da comunicação, quando se tratar de seguro novo;

b) 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação, quando a apólice já estiver em vigor, situação em que a inclusão da cobertura será feita mediante endosso.

II - uma vez solicitada a inclusão da cobertura, obriga-se o segurado transportador a mencionar, no campo da averbação destinado a “Observações”, a expressão: “operações de carga / descarga / içamento”, sempre e quando for realizar este tipo de operação, caso em que será aplicada a taxa adicional.

III - a ausência de manifestação, por escrito, da seguradora, dentro dos prazos previstos no inciso I, acima, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto.

4. Ratificação

4.1. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cobertura Adicional.

Nº 02 – COBERTURA ADICIONAL PARA VIAGEM RODOVIÁRIA COM PERCURSO COMPLEMENTAR FLUVIAL**1. Riscos cobertos**

1.1 Fica entendido e acordado que a cobertura do Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga será estendida aos percursos fluviais nos Estados do Acre, Amazonas, Amapá, Pará, Rondônia e Roraima, mediante pagamento de prêmio adicional.

2. Condições de cobertura

2.1. As condições para a concessão desta cobertura são as seguintes:

I - o transporte hidroviário deverá ser parte integrante do transporte rodoviário, como seu complemento;

II - os riscos garantidos no percurso fluvial serão os mesmos que, por analogia, se enquadram no conceito de riscos cobertos das Condições Gerais deste seguro;

III - a inclusão desta cobertura na apólice será efetuada a partir da expressa solicitação do segurado e da correspondente aceitação por parte da seguradora. A seguradora deverá se pronunciar, sobre sua aceitação ou não, dentro dos seguintes prazos:

a) 15 (quinze) dias após o recebimento da comunicação, quando se tratar de seguro novo;

b) 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação, quando a apólice já estiver em vigor, situação em que a inclusão da cobertura será feita mediante endosso.

IV - uma vez solicitada a extensão do seguro, obriga-se o segurado transportador a mencionar, no campo da averbação destinado a “Observações”, a expressão: “viagem rodoviária com percurso complementar fluvial”, sempre e quando for realizar um transporte hidroviário em qualquer das Unidades da Federação supracitadas, caso em que será aplicada a taxa adicional.

V - a ausência de manifestação, por escrito, da seguradora, dentro dos prazos previstos no inciso III, acima, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto.

3. Ratificação

- 3.1. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cobertura Adicional.

Nº 03 – COBERTURA ADICIONAL PARA EXTENSÃO DE COBERTURA AO VALOR DOS IMPOSTOS SUSPENSOS E/OU BENEFÍCIOS INTERNOS

1. Riscos cobertos

- 1.1. Fica entendido e acordado que a cobertura do Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga será estendida ao valor dos Impostos Suspensos e/ou Benefícios Internos, mediante pagamento de prêmio adicional, no caso de transporte de mercadorias que, por disposições legais, gozem de benefícios fiscais, desde que tal valor conste expressamente no conhecimento de transporte.

2. Averbações

- 2.1. O segurado se obriga a incluir esta verba em todos os embarques em que existirem Impostos Suspensos e/ou Benefícios Internos.
- 2.2. O não cumprimento da obrigação de averbar todas as verbas referentes a esses impostos ou benefícios, implica a imediata rescisão deste contrato e a perda do direito de receber, desta seguradora, quaisquer indenizações por força deste seguro, tenha ou não sido averbado o embarque, ressalvado o disposto no item 1.1 do Capítulo 6 – LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA, das Condições Gerais deste seguro.

3. Condições da cobertura

- 3.1. As condições para a concessão desta cobertura são as seguintes:
- I - a inclusão desta cobertura na apólice será efetuada a partir da expressa solicitação do segurado e da correspondente aceitação por parte da seguradora. A seguradora deverá se pronunciar, sobre sua aceitação ou não, dentro dos seguintes prazos:
 - a) 15 (quinze) dias após o recebimento da comunicação, quando se tratar de seguro novo;
 - b) 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação, quando a apólice já estiver em vigor, situação em que a inclusão da cobertura será feita mediante endosso.
 - II - uma vez solicitada a inclusão da cobertura, obriga-se o segurado transportador a mencionar, no campo da averbação destinado a “Observações”, a expressão: “impostos suspensos e/ou benefícios internos”, sempre e quando for realizar este tipo de operação, caso em que será aplicada a taxa adicional.
 - III - a ausência de manifestação, por escrito, da seguradora, dentro dos prazos previstos no inciso I, acima, caracterizará a aceitação tácita do risco proposto.

4. Ratificação

- 4.1. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cobertura Adicional.

Nº. 06 – COBERTURA ADICIONAL DE RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO AMBIENTAL

1. Definições

- 1.1. Para efeito desta cobertura, entende-se por:
- a) **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.
 - b) **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.

2. Riscos Cobertos

- 2.1. Sempre que constar expressamente a inclusão desta cobertura na Apólice de Seguro e tendo sido pago o prêmio adicional respectivo, a Seguradora garantirá, até o Limite Máximo de Indenização contratado para a mesma, 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. Em complemento ao item 2.1 desta cláusula, a Seguradora, em relação aos eventos previstos nas alíneas "f" e "i", somente reembolsará o segurado, mediante sentença judicial transitado em julgado

2.2. 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.

3. Riscos não Cobertos

3.1. Além das exclusões do Capítulo II – RISCOS NÃO COBERTOS das Condições Gerais, esta cobertura não garante:

- 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) 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;
- d) contrabando, comércio e/ou embarque, ilícitos ou proibidos, mau acondicionamento, insuficiência ou impropriedade da embalagem;
- 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) extravio, quebra, derrame, vazamento, arranhadura, amolgamento, amassamento, má arrumação e/ou mau acondicionamento, água doce ou de chuva, oxidação ou ferrugem, mancha de rótulo, 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 das Condições Gerais;
- k) roubo total ou parcial e furto simples ou qualificado;
- l) acidentes ocorridos com veículos transportadores em vias proibidas ao trânsito de veículos automotores pelas autoridades competentes;

- m) 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;
- n) multas, assim como obrigações fiscais e/ou judiciais;
- o) valor dos impostos suspensos e/ou benefícios internos relativos aos bens ou mercadorias transportados;
- p) lucros cessantes, ainda que resultantes de um dos riscos cobertos;
- q) danos morais, salvo se em decorrência de dano ambiental;
- r) responsabilidades extraordinárias assumidas pelo Segurado por contratos ou convenções, que não sejam decorrentes de obrigações civis legais, estabelecidas expressamente na legislação específica vigente;
- s) 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;
- t) 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; e
- u) acidentes ocorridos com veículos inapropriados para transporte de produtos neles carregados.

4. Bens não Cobertos

4.1. Além das exclusões do Capítulo 3 – BENS OU MERCADORIAS NÃO COMPREENDIDOS NO SEGURO das Condições Gerais, esta cobertura não garante:

- a) veículo transportador;
- b) quaisquer bens e/ou mercadorias que não estejam previstas nas tabelas de classificação de produtos considerados perigosos, poluentes ou contaminantes pela ONU.

5. Medidas de Segurança e Contenção de Prejuízos

5.1. 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.

5.1.1. 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.

6. Apuração dos Prejuízos

6.1. Para apuração dos prejuízos indenizáveis, além dos documentos básicos descritos no Capítulo 15 – REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS das Condições Gerais, a Seguradora, a seu critério, poderá solicitar os seguintes documentos:

- cópia do certificado para transporte de produtos perigosos (MOPE) do condutor de veículo transportador;
- reclamação do(s) terceiro(s) envolvido(s);
- comprovante de reembolso do Segurado ao terceiro, se for o caso;
- 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 contrarrazões de recursos e acórdãos.
- Cópia do Laudo, Relatório ou outro documento emitido pelo Órgão das autoridades ambientais, formalizando os danos ao Meio Ambiente.

6.2. Mediante dúvida fundada e justificável, a Seguradora se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgue necessários para a liquidação do sinistro.

7. Obrigações do Segurado

7.1. O Segurado obriga-se a comunicar às autoridades e/ou Órgãos ambientais responsáveis pela localidade em que se verificar o sinistro, tão logo dele tenha conhecimento, sob pena de perda de direito à indenização.

8. Ratificação

- 8.1. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cobertura Adicional.

Nº. 07 – COBERTURA ADICIONAL 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 do Capítulo 2 – RISCOS NÃO COBERTOS, 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.

3. Ratificação

- 3.1. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cobertura Adicional.

Nº. 08 – COBERTURA ADICIONAL DE VAZAMENTO DO PRODUTO EM TANQUES DE ARMAZENAMENTO

1. Riscos Cobertos

- 1.1. Sempre que constar expressamente a inclusão desta cobertura na Apólice e mediante pagamento de prêmio adicional, a Seguradora indenizará, até o Limite Máximo de Indenização contratado, os danos ambientais resultantes de poluição e/ou contaminação por vazamentos súbitos e acidentais, incêndio e explosão ocorridos nos tanques de armazenamento de propriedade, administração, controle e/ou responsabilidade do segurado, de Produtos Perigosos, Poluentes ou Contaminantes, exclusivamente quando o tanque estiver dentro das Normas estabelecidas pelas Autoridades competentes e que forem considerados como destino final do transporte amparado pela cobertura adicional de RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO AMBIENTAL desta Apólice.

2. Riscos não cobertos

- 2.1. Além das exclusões do item 3 da cobertura adicional de RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO AMBIENTAL, não estarão cobertos os danos ou perdas causados por ou decorrentes direta ou indiretamente de:
- a) danos resultantes do uso de equipamentos inadequados às operações realizadas nos tanques;
- b) prejuízos causados por apodrecimento, fermentação, mudança de cor, aroma ou qualquer alteração da constituição química ou estado físico;
- c) lucros cessantes ou perdas financeiras mesmo quando decorrentes de risco coberto por esta Apólice.

COBERTURA ADICIONAL DE RESPONSABILIDADE CIVIL FACULTATIVA – DESAPARECIMENTO DE CARGA – RCF-DC – PROCESSO SECUNDÁRIO SUSEP Nº 15414.004488/2011-11

1. Riscos Cobertos

- 1.1. Sempre que constar expressamente a inclusão desta cobertura na Apólice de Seguro, A Seguradora efetuará, até o Limite Máximo de Indenização contratado para a mesma e mediante o pagamento de prêmio adicional, o reembolso das reparações pecuniárias pelas quais, por disposições legais, for ele responsável, em virtude de perdas ou danos sofridos pelos bens ou mercadorias pertencentes a terceiro e que lhe tenham sido entregues para transporte, por via pública ou rodovia, por ferrovia, no Território Nacional, contra conhecimento de transporte rodoviário de carga ou outro documento hábil, desde que aquelas perdas ou danos decorram do desaparecimento da carga concomitantemente com o veículo transportador, em consequência de:

- Apropriação indébita e estelionato, quando o desaparecimento da carga seja concomitante com o do veículo transportador;
- Furto Simples ou qualificado, ou extorsão simples ou mediante seqüestro, quando o desaparecimento da carga seja concomitante com o do veículo transportador;
- Roubo durante o trânsito, entendendo-se como tal, para caracterização da cobertura, o desaparecimento total ou parcial da carga, desde que o autor do delito tenha assumido o controle do veículo transportador, mediante grave ameaça ou emprego de violência contra o motorista, determinando sua ação, compreendendo, porém, roubo de veículos carregados, total ou parcialmente, enquanto estacionados no interior de depósitos ou de área de terreno onde estiverem localizados os depósitos do Segurado.

- Fica entendido e acordado que a cobertura para o risco de roubo durante a permanência da carga em armazéns de trânsito, somente aplicar-se-á enquanto estas permanecerem embarcadas no veículo transportador, devendo ser entendida nos exatos termos de sua cobertura, ou seja, está condicionada ao desaparecimento da carga concomitante com o veículo transportador, não cabendo outra interpretação que não seja esta.
- Roubos praticados por quadrilhas, durante viagem fluvial, complementar a viagem rodoviária, exclusivamente na Região Amazônica, desde que haja inquérito policial conclusivo, e que ocorra o desaparecimento total ou parcial da carga, concomitantemente ou não com o do veículo embarcado.

1.2. Para todos os efeitos, entende-se como veículo transportado, o veículo utilizado para a coleta, entrega ou viagem principal no qual esteja embarcada a carga, para o cumprimento da viagem declarada na averbação de seguro e seja o mesmo plenamente identificado por documento hábil, tais como: conhecimento de transporte, manifesto de carga ou ordem de coleta.

2. Riscos e Bens Não Cobertos

2.1. **Além das exclusões do Capítulo 2 – RISCOS NÃO COBERTOS das Condições Gerais, esta cobertura não garante:**

- a) a utilização de veículos como extensão de depósito ou a transferência da carga da plataforma de embarque e desembarque de mercadorias ou do interior do depósito, para qualquer veículo.

3. Apuração dos Prejuízos

3.1. Para apuração dos prejuízos indenizáveis, além dos documentos básicos descritos no Capítulo 15 – REGULAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS das Condições Gerais, a Seguradora, a seu critério, poderá solicitar os seguintes documentos:

- a) boletim policial de registro da ocorrência;
- b) cópia do documento do veículo transportador (DUT);
- c) cópia dos documentos do condutor de veículo transportador: RG; CPF e CNH;
- d) conhecimento de transporte, manifesto de carga ou romaneio e notas fiscais dos bens ou mercadorias transportados;
- e) cópia do contrato de prestação de serviço, se for o caso;
- f) cópia do certificado de propriedade do veículo transportador e bilhete do Seguro Obrigatório (DPVAT);
- g) declaração de trânsito aduaneiro (DTA), se for o caso;
- h) reclamação do(s) terceiro(s) envolvido(s);
- i) comprovante de reembolso do Segurado ao terceiro, se for o caso;
- j) cópia dos documentos de identificação do Segurado e do Beneficiário; e
- k) 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 contrarrazões de recursos e acórdãos.

3.2. **Mediante dúvida fundada e justificável, a Seguradora se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgue necessários para a liquidação do sinistro.**

4. Ratificação

4.1. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário – Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cobertura Adicional.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DO SEGURO DE RCTR – C

Nº 104 – CLÁUSULA ESPECÍFICA PARA TRANSPORTE DE “CONTAINERS”

1. Fica entendido e acordado que a cobertura concedida por esta apólice se estende ao transporte de “containers” de propriedade de terceiros.
2. Além dos riscos não cobertos relacionados nas Condições Gerais desta apólice, fica expressamente excluída a cobertura da responsabilidade por danos materiais provenientes direta ou indiretamente do uso, desgaste ordinário e/ou deterioração gradual dos “containers”.
3. Na documentação fiscal hábil que acompanhar o “container”, o segurado se obriga a indicar o número, a marca e o valor correspondentes.
4. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório do Transportador Rodoviário-Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cláusula Específica.

Nº 105 – CLÁUSULA ESPECÍFICA PARA TRANSPORTE DE VEÍCULOS TRAFEGANDO POR MEIOS PRÓPRIOS

1. Fica entendido e acordado que a cobertura concedida por esta apólice se estende ao transporte de veículos terrestres automotores, de propriedade de terceiros, trafegando por meios próprios.
2. O segurado se obriga a indicar a marca, o modelo, o tipo, o ano, o chassi, a placa (se cabível), e a Importância Segurada dos veículos objeto desta Cláusula Específica, na documentação fiscal hábil que os acompanhar.
 - 2.1. Para os efeitos desta cobertura, a Importância Segurada de cada veículo deverá ser igual ao valor constante da Nota Fiscal (no caso de veículos novos, zero Km, sem licença) ou igual ao valor constante da Tabela Fipe, utilizada para o Ramo Automóveis, (no caso de veículos usados).
3. Fica ainda acordado que os motoristas dos veículos objeto desta Cláusula Específica deverão ter vínculo contratual com o segurado.
4. Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais para o Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil do Transportador Rodoviário-Carga que não tenham sido alteradas pela presente Cláusula Específica.

Nº 106 – CLÁUSULA ESPECÍFICA DE LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO**CLÁUSULA APLICÁVEL APENAS ÀS COBERTURAS ADICIONAIS.****1. Definições**

Para efeito deste seguro entende-se por:

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO – Valor máximo de indenização contratado para cada cobertura adicional ou garantia, determinado pelo Segurado e especificado na Apólice, representando o máximo que a Seguradora suportará no contrato/Apólice de Seguro.

2. Fica expressamente estipulado, pela presente cláusula que:
 - 2.1. No ato da contratação do seguro, o Segurado definirá o valor do Limite Máximo de Indenização da(s) cobertura(s) adicional(is), o qual ficará indicado na Apólice e representará o máximo de responsabilidade da Seguradora em caso de sinistro ou sinistros cobertos, obedecendo-se os critérios de cálculo da indenização indicados nas Condições Gerais da Apólice.
 - 2.2. O Limite Máximo de Indenização, aplicável à todas as coberturas adicionais ou à uma cobertura adicional específica determinada pelo segurado, corresponderá ao valor determinado na Apólice, o qual poderá ser alterado a qualquer tempo durante a vigência do contrato, mediante solicitação escrita do Segurado, ficando a critério da Seguradora a aceitação e alteração do prêmio, quando couber. A não manifestação formal da seguradora não caracteriza a aceitação do aumento em questão.
 - 2.3. As despesas de salvamento, remoção de destroços ou quaisquer outros gastos cabíveis e relacionados ao sinistro coberto e indenizável por este contrato, bem como as despesas efetuadas pelo Segurado com o objetivo de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa, desde que comprovadas sua necessidade e proporcionalidade em relação ao sinistro ocorrido, estão incluídas no Limite Máximo de Indenização da cobertura adicional contratada.
 - 2.4. **Em qualquer caso, independente do valor dos prejuízos, a indenização relativa às coberturas adicionais contratadas, não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado na Apólice.**
 - 2.5. Em caso de sinistro, o valor da indenização pago pela Seguradora será automaticamente deduzido do Limite Máximo de Indenização da cobertura adicional afetada.
 - 2.5.1. Caso o Segurado deseje retornar ao Limite Máximo de Indenização inicial, deverá solicitá-lo por escrito à Seguradora.
 - 2.5.2. A reintegração somente será efetivada após manifestação favorável e formal da Seguradora e desde que seja expressamente solicitada pelo Segurado. A simples solicitação por parte do Segurado não caracterizará a aceitação pela Seguradora.
 - 2.5.3. Após a anuência expressa da Seguradora, o Segurado deverá pagar o respectivo prêmio, para que este limite seja reintegrado.

OUVIDOR

Atuar, na relação contratual com a Seguradora, de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, na defesa dos direitos dos consumidores e atuar como canal de comunicação entre a seguradora e os consumidores de seus produtos e serviços, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos.

O Ouvidor recebe as manifestações dos consumidores que não foram solucionadas em primeira instância, por outros canais de atendimento e de apoio ao consumidor.

CANAIS DE ACESSO

Ouvidoria: 0800 775 1079 ou pelo site www.mapfre.com.br

Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala: 0800 962 7373

Horário de atendimento: das 8h às 18h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.



A atuação ética é um dos princípios institucionais do GRUPO BB E MAPFRE.

Para garantir ainda mais a segurança e tranquilidade aos clientes, a MAPFRE Seguros divulga o serviço de DISQUE DENÚNCIA, um importante meio de prevenção e redução de fraudes.

Um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo.

Pela coragem e respeito por você, busca-se constantemente a transparência nos processos e produtos.