

## 1. O que é a renovação garantida?

*É uma alternativa para os nossos corretores e segurados para realizar as renovações dos seguros, mantendo as mesmas condições da vigência anterior com relação a preços, franquias, coberturas e assistências.*

*Obs: Caso você seja um cliente SICREDI, existe um canal exclusivo para você, verifique o item 17 desta FAQ.*

## 2. Por que a renovação garantida foi feita?

*Foi feita para ajudar você a renovar o seu seguro. Esta é uma medida excepcional e temporária que visa garantir as coberturas e prestação de serviços aos clientes.*

## 3. Eu vou receber alguma comunicação falando sobre a renovação garantida? Se sim, por qual canal?

*Esta ação de renovação foi alinhada com o seu corretor visando manter as coberturas, serviços e assistências previstas no seu seguro. Você pode esclarecer quaisquer dúvidas entrando em contato com ele ou por meio do nosso SAC 24h: 0800 775 4545.*

## 4. Como eu faço os pagamentos do meu seguro, já que ele foi renovado? A forma de pagamento é a mesma do seguro anterior?

*(Cliente Sicredi, por favor, verificar pergunta de número 17)*

*Com o objetivo de tornar o processo mais seguro e conveniente, as formas de pagamento foram mantidas como contratado na apólice anterior, exceto em casos de pagamento por meio de cartão de crédito.*

*Caso você tenha optado anteriormente por pagamento em cartão de crédito, nesta renovação você receberá boleto(s), pois para sua segurança, não armazenamos dados de cartão de crédito em nossos sistemas.*

*Caso você tenha optado pelo pagamento via boleto na vigência anterior, enviaremos novos boletos para pagamento junto ao kit da apólice e eles também estão disponíveis com seu corretor, que acessa o portal MAPFRE ou você pode consultar através do MAPFRE ONLINE, no endereço: <https://mol.mapfre.com.br/clubeMapfre/aceso/login.jsp>*

*Caso você tenha optado por débito em conta, o pagamento será debitado mensalmente, conforme o número de parcelas escolhido na vigência anterior. Neste caso, é importante que você autorize os débitos com seu banco.*

**5. Eu posso alterar a forma de pagamento para esta renovação garantida?**

*Sim, você pode alterar a forma de pagamento entrando em contato com o seu corretor ou com o nosso SAC 24h: 0800 775 4545.*

**6. As condições, coberturas e assistências contratadas na renovação são as mesmas do seguro anterior?**

*(Cliente Sicredi, por favor, verificar pergunta número 17)*

*Sim. Todas as condições, coberturas e assistências são idênticas ao seu seguro anterior. Serão atualizadas as informações de vigência, classe de bônus e franquia.*

**7. O valor a pagar pela renovação do seguro é o mesmo do antigo ou teve algum acréscimo?**

*Não haverá reajuste, assim o valor da renovação do seu seguro ficou exatamente igual ao valor pago na vigência anterior. Considerando que não houve nenhuma alteração nas condições do seguro.*

**8. Eu posso alterar alguma cobertura ou assistência da renovação do seguro? Se sim, como?**

*Sim, você pode realizar alteração de coberturas e assistências, entrando em contato com o seu corretor. Lembrando que toda e qualquer alteração passará por aprovação e poderá ou não ter custos, que serão informados pelo seu corretor no momento da sua solicitação.*

**9. Caso eu altere alguma informação, cobertura ou assistência do meu novo seguro, terei de pagar algum valor complementar?**

*Isso irá depender da alteração. Por isso, é necessário entrar em contato com o seu corretor, que poderá informar maiores detalhes, conforme a alteração.*

**10. Como faço para cancelar esta renovação garantida?**

*Basta entrar em contato com o seu corretor ou com o nosso SAC 24h pelo número 0800 775 4545 e solicitar o cancelamento.*

**11. De que forma eu receberei a devolução do valor cobrado caso eu decida pelo cancelamento do seguro?**

*Você deverá entrar em contato com o seu corretor ou com o nosso SAC 24h: 0800 775 4545 e informar que deseja o cancelamento da renovação. Será necessário coletar dados bancários para crédito em conta corrente, no seu banco de relacionamento nacional. Obs.: Os dados bancários devem ser de sua titularidade ou do responsável pelo pagamento, conforme dados da sua apólice.*

**12. Em quanto tempo receberei a devolução do valor cobrado pelo seguro em caso de cancelamento?**

*O prazo para devolução são 7 dias úteis após a abertura da solicitação de cancelamento, desde que os dados bancários estejam corretos. Caso o pagamento não ocorra neste período, entre em contato com o seu corretor ou com o nosso SAC 24h: 0800 775 4545 para verificar o ocorrido.*

**13. Em quais canais eu posso obter mais informações e esclarecer dúvidas sobre a renovação garantida?**

*Você pode obter mais informações sobre a renovação garantida por meio do seu corretor ou da nossa Central de Atendimento 24h: 0800 775 4545.*

**14. Existe alguma lei que permita esta renovação garantida?**

*Sim, conforme o Código Civil, Capítulo de Seguros Art. 774 que diz: “A recondução tácita do contrato pelo mesmo prazo, mediante expressa cláusula contratual, não poderá operar mais de uma vez.”. Desta forma, é autorizado juridicamente esta prática, porém, todo e qualquer cliente tem o direito de realizar o seu cancelamento, sem qualquer ônus.*

**15. Não sabia da renovação garantida e não fiz o pagamento do boleto dentro do prazo/não havia saldo suficiente em minha conta corrente para debitar a parcela. O que eu faço?**

*Entre em contato com seu corretor, ou com nossa Central de Atendimento 24h pelo 0800 775 4545 e solicite a reprogramação de sua parcela.*

**16. Como receberei a apólice e o cartão do segurado deste meu seguro novo?**

*Você receberá o seu kit do seguro conforme forma de envio escolhida na vigência anterior ou por seu corretor. Mas você também pode consultar, sempre que quiser as informações da sua apólice por meio do MAPFRE Online <https://mol.mapfre.com.br/clubemapfre/aceso/login.jsp> ou do App MAPFRE, caso você não tenha o aplicativo, você pode baixar por meio dos links, ANDROID: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.mapfre.mobinst> IOS: <https://apps.apple.com/br/app/mapfre-seguuros/id1178622538?l=en>*

**17. Sou um cliente SICREDI. O que muda para mim, em relação a renovação garantida?**

*Para os clientes Sicredi, todas as coberturas, preço e assistências do seguro anterior foram mantidas, porém, fechamos uma condição especial de pagamento e todos os clientes Sicredi terão sua renovação em 10x sem juros com pagamento por meio de debito em conta ou boleto bancário. Além disso, para os clientes Sicredi, existe um canal de atendimento exclusivo: 4002 7055 para capitais e regiões metropolitanas ou o 0800 775 7055 para as demais localidades.*