

# **Condições Contratuais de Seguro**

## **Extrato do Contrato de Representação**





# Extrato do Contrato de Representação

Este Extrato é referente ao Contrato de Representação de Seguros celebrado entre:

**GENERALI BRASIL SEGUROS S/A**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 33.072.307/0001-57, com sede na cidade do Rio de Janeiro, no estado do Rio de Janeiro, na Av. Barão de Tefé, 34, 16º andar, Saúde, Rio de Janeiro-RJ, CEP 20220-460, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social por seus representantes legais, doravante designada simplesmente **SEGURADORA**;

**COOP COOPERATIVA DE CONSUMO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 57.508.426/0001-78, com sede na cidade de Santo André, no Estado de São Paulo, na Rua Conselheiro Justino, 56, Bairro Campestre, CEP 09070-580, por seu(s) representante(s) legal(is) abaixo assinado(s), doravante denominada simplesmente **REPRESENTANTE**; e

O objetivo do Extrato é divulgar ao consumidor que a **COOP COOPERATIVA DE CONSUMO** é representante de Seguros da **GENERALI BRASIL SEGUROS S/A**, bem como para detalhar os poderes que foram conferidos pela **SEGURADORA** aos seus Representantes, conforme detalhado a seguir.



# Extrato do Contrato de Representação

## 1 Objeto

O objeto do Contrato é a prestação de serviços de representação de Seguros pelas Representantes à Seguradora, com o objetivo de divulgar e comercializar os Seguros Garantia Estendida, Acidentes Pessoais, Proteção Financeira, Roubo e Furto Qualificado de Celulares, Smartphones, Notebooks e Tablets e Quebra Acidental, da Seguradora, junto aos clientes da Representante.

## 2 Obrigações da Representante

2.1. Constituem obrigações das Representantes, além de outras previstas neste Contrato:

2.1.1. Ofertar e promover os planos de Seguro, de acordo com as instruções emitidas pela Seguradora;

2.1.2. Obter do Segurado sua expressa manifestação na concordância do pagamento de produtos e serviços fornecidos pelas Representantes em conjunto com o pagamento do Prêmio de Seguro. Referida manifestação deverá constar no Bilhete de Seguro a ser emitido pelas Representantes;

2.1.2.1. No caso de contratação de Seguro com a utilização de meios remotos, as Representantes ficam obrigadas a disponibilizar a manifestação prevista na cláusula 4.1.2 anterior, que deverá ser providenciada por meio de acesso compatível à forma de contratação, observando-se o disposto na Resolução CNSP nº 294, de 6 de setembro de 2013;

2.1.2.2. O pagamento do Prêmio de Seguro, em conjunto com o produto ou serviço fornecido pelas Representantes, não as desobriga a efetivar a comercialização do Seguro por documento em separado, com a emissão de comprovante próprio.

2.1.3. Recepcionar as Propostas de Seguro, imprimir, emitir e distribuir os Bilhetes de Seguro e/ou as Apólices Individuais em nome da Seguradora, seguindo os modelos disponibilizados pela Seguradora, no momento da adesão ao Seguro;

2.1.4. Coletar e fornecer à Seguradora diariamente de forma informatizada, por meio de sistema próprio, relatório detalhado contendo a identificação dos Segurados. Assim como fornecer todas as demais informações referentes à comercialização e ao cancelamento de Seguros ocorridos nos meses anteriores, conforme modelo acordado previamente entre a Seguradora e as Representantes;



# Extrato do Contrato de Representação

2.1.5. Nos casos em que o Segurado não efetuar o pagamento do Prêmio diretamente à Seguradora, deve-se recolher os Prêmios arrecadados dos Segurados que aderirem ao Seguro e repassar, mensalmente, os valores devidos, na íntegra, sem descontos, à Seguradora, conforme fatura a ser emitida por esta. Considerando que os repasses de Prêmio feitos pelas Representantes se darão sempre de forma integral, independentemente de seu parcelamento ou não por parte do Segurado, na hipótese de este parcelamento existir e de o Segurado ser inadimplente ou cancelar a Apólice, haverá direito das Representantes de receber da Seguradora os valores que efetivamente a ela foram adiantados;

2.1.6. Conhecer as Condições Gerais dos Seguros comercializados por este Contrato, que podem ser encontradas no site da Seguradora por meio do endereço <http://www.general.com.br>;

2.1.7. Responsabilizar-se pela disponibilização das Condições Gerais do Seguro e de quaisquer documentos relacionados a este no site das Representantes, além de manter tais informações corretas, atualizadas e acessíveis aos Segurados;

2.1.8. Em caso de Sinistro, obedecer, rigorosamente, as instruções previstas nos Contratos de Seguro, objetos deste Contrato;

2.1.9. Garantir o atendimento ao Segurado até o último dia de vigência de sua Apólice e/ou Bilhete de Seguro, acompanhando o processo de Indenização e regulação de Sinistro, mesmo após a rescisão deste Contrato, desde que o início de vigência da Apólice e/ou Bilhete de Seguro emitido seja anterior ao encerramento deste Contrato;

2.1.10. Manter, em sua sede, cópia autenticada deste Contrato, bem como todas as informações, dados e documentos relativos ao Segurado, ao terceiro a quem forem delegadas obrigações previstas neste Contrato e aos serviços vinculados a Seguros por ele prestados, os quais deverão permanecer à disposição da SUSEP;

2.1.11. Permitir, mediante prévio agendamento acordado entre as partes, acesso integral e irrestrito da SUSEP e auditores, internos ou externos, da Seguradora às suas dependências e a todas as informações, dados e documentos relativos a este Contrato, na medida do legalmente permitido;

2.1.12. Disponibilizar aos seus clientes, no local de venda do Seguro ou, quando a venda ocorrer por meios remotos, na rede mundial de computadores, o extrato deste Contrato que trate dos poderes que lhe foram conferidos pela Seguradora, previstos especificamente nesta cláusula;



# Extrato do Contrato de Representação

2.1.13. Ofertar ao Grupo Segurável somente os planos de Seguros limitados aos ramos previstos na legislação em vigor, os quais podem ser ofertados por Representantes de Seguros;

2.1.14. Permitir que o Segurado exerça o seu direito de arrependimento, nos termos da legislação em vigor, pelo mesmo meio utilizado para a contratação do Seguro, e devolver os valores eventualmente pagos, de imediato, ao Segurado, pelos meios e formas permitidos por lei;

2.1.15. Divulgar ao público, por meio de painel visível, mantido nos locais de prestação dos serviços, ou por outra forma exigida, as seguintes informações, devendo mantê-las da exata forma transcrita abaixo, quando as informações estiverem entre aspas:

(i) a sua condição de Representante de Seguros da Seguradora, identificando-a pelo nome pelo qual é conhecida no mercado (Generali Seguros ou Generali);

(ii) a descrição dos produtos e serviços ofertados, incluindo a descrição dos Seguros, nos termos deste Contrato;

(iii) os números de telefone do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e da Ouvidoria da Seguradora;

(iv) “A contratação do Seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago”;

(v) “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do Seguro”; e

(vi) “A comercialização de Seguro é fiscalizada pela SUSEP”, incluindo a informação sobre o site da SUSEP e o número de atendimento gratuito disponibilizado por esta Autarquia.

2.1.16. Não delegar a terceiros, total ou parcialmente, as obrigações aqui assumidas pelas Representantes, sem a prévia e expressa aprovação da Seguradora nesse sentido;

2.1.17. Não anunciar ou promover os Seguros sem consentimento prévio da Seguradora e/ou sem respeitar a veracidade das informações sobre o Seguro oferecido;

2.1.18. Não cobrar dos Segurados e de seus Beneficiários quaisquer valores relacionados às atividades prestadas pelas Representantes ou relativos aos Seguros, os quais não tenham sido especificados pela Seguradora;

2.1.19. Não oferecer o Seguro em condições mais vantajosas para quem adquirir os produtos ou serviços fornecidos pelas Representantes;



# Extrato do Contrato de Representação

2.1.20. Não vincular a contratação do Seguro à concessão de desconto ou à aquisição compulsória de qualquer outro produto ou serviço fornecido pelas Representantes;

2.1.21. Emitir, a seu favor, somente carnês ou títulos relativos as suas atividades que tenham sido expressamente autorizadas pela Seguradora;

2.1.22. Não ofertar Seguros por atendentes dos caixas das Representantes e/ou suas Afiliadas, por ocasião do pagamento das compras pelos consumidores.

2.2. As Representantes, por si e por suas Afiliadas, também se obrigam a:

2.2.1. Discriminar a razão social ou somente o nome “Generali Seguros” como responsável pelo risco, bem como os devidos números de processo SUSEP, de divulgação obrigatória, em todos os documentos e comunicações referentes ao Seguro, principalmente nos Bilhetes de Seguro e/ou nas Apólices;

2.2.2. Cumprir este Contrato em todos os seus termos e condições, (a) cumprindo os objetivos deste Contrato; (b) agindo, na execução do Contrato, em estrita observância às orientações emanadas pela Seguradora, com clareza, boa-fé, transparência, eficiência e confiança no atendimento e oferta dos Seguros aos seus clientes, Segurados e Beneficiários; e (c) realizando a oferta e promoção adequadas dos Seguros, assim considerada aquela que assegure informações corretas, claras, precisas e ostensivas com relação ao produto comercializado e aos serviços decorrentes de sua contratação;

2.2.3. Abster-se de criar, divulgar, promover ou realizar qualquer ato, por qualquer forma ou meio e sob qualquer pretexto, relacionado à campanha comercial, de marketing, de publicidade ou qualquer outra modalidade de campanha relacionada à promoção do Seguro, sem a prévia autorização, por escrito, da Seguradora. Para que não restem dúvidas, a prévia autorização aqui mencionada refere-se única e exclusivamente à folheteria de Seguros, pertencendo a estratégia comercial e de marketing ao discernimento e critério das Representantes;

2.2.4. Apoiar as ações comerciais e dar suporte operacional à Seguradora para comercialização dos Seguros junto aos seus clientes, verificando e aprovando, sempre em conjunto com a Seguradora, todo o conteúdo das campanhas eventualmente existentes, bem como orientar em relação ao SAC ou a qualquer canal de atendimento da Seguradora, sempre que solicitado;

2.2.5. Responsabilizar-se pela solução de quaisquer problemas e insatisfações no que diz respeito a problemas decorrentes de cobrança dos Prêmios, nos casos em que o Segurado não efetuar o pagamento do Prêmio diretamente à Seguradora, e no atendimento aos Segurados em relação aos problemas de responsabilidade das Representantes;



# Extrato do Contrato de Representação

2.2.6. Comunicar, de imediato, à Seguradora, caso identifique ocorrência ou fato relevante, todas as informações necessárias ao desenvolvimento de uma estratégia eficaz de desenvolvimento e implantação da oferta e promoção dos Seguros ou mesmo medidas corretivas;

2.2.7. Responsabilizar-se pela veracidade dos dados dos clientes informados à Seguradora, ressalvados os casos de fraudes cometidos pelos clientes;

2.2.8. Armazenar, zelar pela guarda e enviar para a Seguradora, no prazo de 05 (cinco) dias após a solicitação, os documentos, relatórios, gravações e extratos que demonstrem a contratação de forma inequívoca do respectivo Seguro pelo cliente. Caso a SUSEP e/ou qualquer outro órgão regulador ou o Poder Público, inclusive do Judiciário, exija a apresentação dos itens supra em prazo menor do que o ali estipulado, obrigam-se as Representantes a enviá-lo no menor tempo possível, de modo a buscar viabilizar que a Seguradora cumpra a determinação regulatória e/ou legal;

2.2.9. Responsabilizar-se perante o Segurado pela integridade, confiabilidade, segurança e sigilo das operações realizadas, assim como pelo cumprimento das normas e regulamentos aplicáveis às operações, sem prejuízo das respectivas medidas de ressarcimento pactuadas neste Contrato;

2.2.10. Promover a integral orientação e assistência ao Proponente, Segurado e seus Beneficiários, na elaboração da Proposta e durante a vigência do Seguro, especialmente nas situações de ocorrência de Sinistros e de sua regulação.

2.3. As Representantes deverão observar e fazer com que suas Afiliadas observem as Leis aplicáveis, ficando expressamente proibidas de:

2.3.1. Agir como um Corretor de Seguros ou como um Estipulante/Subestipulante de qualquer Apólice coletiva envolvendo os clientes;

2.3.2. Oferecer o Seguro a clientes que saibam inelegíveis às Coberturas securitárias, sob pena de arcar sozinha com a restituição em dobro dos Prêmios pagos ao cliente que reclamar, nos termos do artigo 3º, parágrafo 7º, da Resolução CNSP 297/2013;

2.3.3. Efetuar propaganda e promoção de produto de Seguro sem prévia anuência da Seguradora ou sem respeitar a fidedignidade das informações constantes dos planos de Seguros ofertados; e

2.3.4. Alterar ou divulgar o Bilhete de Seguro e/ou a Apólice ou quaisquer outros documentos relativos ao Seguro, sem prévia e expressa anuência da Seguradora.





# Extrato do Contrato de Representação

## 3 Obrigações da Seguradora

3.1. Constituem obrigações da Seguradora além de outras previstas neste Contrato:

3.1.1. Obter a aprovação da SUSEP para os produtos a serem comercializados por meio das Representantes e cumprir rigorosamente as especificações da Nota Técnica Atuarial e das Condições Contratuais dos Seguros;

3.1.2. Processar a regulação de Sinistros e efetuar os pagamentos das Indenizações devidas, de acordo com os critérios, documentos e prazos estabelecidos nas Condições Gerais dos Seguros e na legislação vigente;

3.1.2.1. As liquidações de Sinistro que envolverem troca ou reposição dos bens segurados serão realizadas por intermédio das Representantes, que, após a definição da existência de Cobertura pela Seguradora, providenciarão a entrega do bem ao Segurado.

3.1.3. Prestar esclarecimentos às Representantes, sempre que solicitado, sobre seus Seguros e suas atividades;

3.1.4. Ministrando e supervisionar o treinamento e a capacitação da equipe das Representantes, de modo a gerar o conhecimento necessário para garantir a prestação dos serviços previstos neste Contrato, com segurança às partes envolvidas;

3.1.5. Supervisionar as atividades das Representantes, especialmente no que se refere ao atendimento aos Segurados e Beneficiários;

3.1.6. Analisar e aprovar o material de promoção e informativo relacionados à oferta e promoção dos Seguros, assegurando que os mesmos estejam de acordo com as Leis e regulamentos aplicáveis, além de realizar investimentos em marketing;

3.1.7. Colocar à disposição das Representantes e de sua equipe de atendimento documentação técnica adequada, mantendo canal de comunicação permanente com o objetivo de prestar esclarecimentos sobre seus produtos e serviços, de forma a atender tempestivamente às demandas dos Segurados ou seus Beneficiários;



# Extrato do Contrato de Representação

3.1.8. Prestar suporte técnico e comercial às Representantes, com clareza, transparência e eficiência no atendimento às Representantes, aos Segurados, aos Proponentes e aos Beneficiários;

3.1.9. Manter Central de Atendimento ao Segurado via call center, bem como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), nos padrões exigidos pela legislação vigente, apto a prestar todo tipo de esclarecimento relativo aos produtos e receber comunicações de Sinistros, assim como disponibilizar aos Segurados ou aos Beneficiários o acompanhamento do seu processo de regulação de Sinistro;

3.1.10. Informar às Representantes sobre reclamações recebidas pela Seguradora no SAC sobre práticas de vendas, bem como sobre cancelamentos que forem feitos diretamente via SAC.





