

**SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR  
RODOVIÁRIO EM VIAGENS INTERNACIONAIS – DANOS A CARGA  
RCTRVI – DANOS A CARGA**

**VERSÃO 1.0**

**Condições Gerais**

**CNPJ 61.074.175/0001-38  
Processo SUSEP nº 005-01594/01**

---

**ÍNDICE**

<b>CONDIÇÕES GERAIS</b> .....	<b>4</b>
CLÁUSULA 1 - OBJETO DO SEGURO E RISCO COBERTO .....	4
CLÁUSULA 2 - ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	4
CLÁUSULA 3 - RISCOS EXCLUÍDOS .....	4
CLÁUSULA 4 - BENS OU MERCADORIAS NÃO ABRANGIDAS PELA COBERTURA DO PRESENTE CONTRATO DE SEGURO .....	6
CLÁUSULA 5 - RESPONSABILIDADE PELO TRANSPORTE DE BENS OU MERCADORIAS SUJEITAS A CONDIÇÕES PRÓPRIAS.....	6
CLÁUSULA 6 - COMEÇO E FIM DOS RISCOS .....	6
CLÁUSULA 7 - CONDIÇÕES DE TRANSPORTE .....	6
CLÁUSULA 8 - PRÊMIO .....	7
CLÁUSULA 9 - IMPORTÂNCIA SEGURADA E LIMITE DE RESPONSABILIDADE.....	7
CLÁUSULA 10 - PLURALIDADE DE SEGUROS.....	7
CLÁUSULA 11 – SINISTRO .....	7
CLÁUSULA 12 - DEFESA EM JUÍZO CIVIL .....	8
CLÁUSULA 13 - ISENÇÃO OU RESPONSABILIDADE .....	8
CLÁUSULA 14 – INSPEÇÕES .....	9
CLÁUSULA 15 – REEMBOLSO.....	9
CLÁUSULA 16 – RESCISÃO.....	9
CLÁUSULA 17 - SUB-ROGAÇÃO .....	9
CLÁUSULA 18 – PRESCRIÇÃO.....	9
CLÁUSULA 19 - FORO COMPETENTE .....	9
CLÁUSULA 20 - GERENCIAMENTO DE RISCO .....	10
<b>REGULAMENTO DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS</b> .....	<b>11</b>
Artigo 1º - Da Constituição.....	11
Artigo 2º - Da Competência .....	11

---

Artigo 3º - Das Alçadas.....	11
Artigo 4º - Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO .....	11
Artigo 5º - Do Mandato .....	12
Artigo 6º - Do Funcionamento .....	12
Artigo 7º - Das Obrigações das Empresas .....	14
Artigo 8º - Dos Recursos para o Defensor do Segurado .....	14

---

## RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR RODOVIÁRIO EM VIAGENS INTERNACIONAIS – DANOS À CARGA TRANSPORTADA – RCTRVI – DANOS A CARGA

---

### CONDIÇÕES GERAIS

---

#### CLÁUSULA 1 - OBJETO DO SEGURO E RISCO COBERTO

---

1.1 - O presente contrato de seguro tem por objeto, nos termos das presentes condições e do Convênio sobre Transporte Internacional Terrestre, reembolsar ao Segurado (até o limite do valor segurado) as quantias pelas quais, por disposição das leis comerciais e civis, for ele responsável, em virtude das perdas ou danos sofridos pelos bens ou mercadorias pertencentes a terceiros e que lhe tenham sido entregues para transporte, por rodovia para viagem internacional, contra conhecimento de transporte rodoviário de carga, ou ainda, outro documento hábil, desde que aquelas perdas ou danos ocorram durante o transporte e sejam causados diretamente por:

1.1.1 - colisão e/ou capotagem e/ou abalroamento e/ou tombamento, do veículo transportador, compreendido na cobertura, conforme indicado em condição particular;

1.1.2 - incêndio ou explosão no veículo transportador, compreendido na cobertura, conforme indicado em condição particular.

1.2 - Observado o critério de aferição da responsabilidade estabelecida nesta Cláusula, acha-se, ainda, cobertura a responsabilidade do Segurado pelas perdas ou danos sofridos pelos bens ou mercadorias, conseqüentes dos riscos de incêndio ou explosão nos depósitos, armazéns ou pátios usados pelo Segurado, em localidades fora do território do país que emitiu a apólice, ainda que os ditos bens ou mercadorias se encontrem fora dos veículos transportadores.

1.2.1 - Para os efeitos da presente cobertura, os depósitos, armazéns ou pátios usados pelo Segurado deverão ser cobertos e fechados. Na falta de lugares cobertos e fechados, será requisito para a manutenção da cobertura que as mercadorias ou bens se encontrem em lugares adequados e sob vigilância permanente.

#### CLÁUSULA 2 - ÂMBITO GEOGRÁFICO

---

As disposições deste contrato de seguro aplicam-se exclusivamente às ocorrências fora do território do país em que tenha sido emitida a apólice, podendo ser adotadas internamente, a critério de cada signatário do Convênio e por disposição especial e expressa em Cláusula Particular.

#### CLÁUSULA 3 - RISCOS EXCLUÍDOS

---

**3.1 - Está expressamente excluída ao presente contrato de seguro a cobertura da responsabilidade pelas perdas, danos ou despesas provenientes direta ou indiretamente de:**

**a) Dolo ou culpa grave do Segurado, seus representantes, prepostos ou empregados.**

**b) Radiações ionizantes ou quaisquer outros tipos de emanações decorrentes da produção, transporte, utilização ou neutralização de materiais físséis ou seus resíduos, bem como quaisquer eventos resultantes de energia nuclear, com fins pacíficos ou bélicos.**

- c) Roubo, furto, extravio, falta de volume, inteiros e infelicidade, salvo pagamento do prêmio adicional e adoção de Cláusula Particular.
- d) Tentativa do Segurado, seus representantes, prepostos ou empregados em obter benefícios ilícitos do seguro.
- e) Atos de hostilidade ou de guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade de fato ou de direito, civil ou militar, bem como aqueles praticados intencionalmente por pessoa, agindo individualmente ou por parte de, ou em ligação com organização cujas atividades visem a derrubar pela força o governo ou instigar sua queda, pela perturbação da ordem política e social do país, por meio de terrorismo, guerra revolucionária, subversão ou guerrilhas, tumulto popular, greves, lockout e, em geral, toda e qualquer consequência dessas ocorrências.
- f) Multas e/ou fianças impostas ao Segurado, bem como despesas de qualquer natureza, decorrentes de ação ou processos criminais.
- g) Condução do veículo para fins distintos dos permitidos em seu licenciamento.
- h) Utilização do veículo para fins distintos dos permitidos em seu licenciamento.
- i) Responsabilidades excedentes à legal e responsabilidades decorrentes de outros contratos e convenções que não o de transportes.
- j) Terremotos, maremotos, tremores, erupção vulcânica, inundação súbita ou não, tornado, ciclone, raio, meteorito, furacão, alude e, em geral, qualquer convulsão da natureza, bem como queda de pontes ou de árvores.
- k) Caso fortuito ou força maior.
- l) Inobservância às disposições que disciplinem o transporte de carga por rodovia.
- m) Má estiva das mercadorias, mau acondicionamento, insuficiência ou impropriedade de embalagem.
- n) Desinfecções, fumigações, internada, quarentena ou qualquer outra medida sanitária, salvo se exigidas pela ocorrência de qualquer dos riscos cobertos.
- o) Demora, ainda que decorrente de risco coberto.
- p) Flutuações de preço e perda de mercado, ainda que decorrentes de risco coberto.
- q) Vício próprio ou da natureza dos bens ou mercadorias transportadas, diminuição de peso ou perda natural, exsudação, ação da temperatura e demais fatores ambientais.
- r) Ação do mofo, bactérias, vermes, insetos, roedores ou outros animais.
- s) Choque dos bens ou mercadorias seguradas entre si ou com qualquer objeto, transportado ou não, salvo se em consequência de colisão, capotagem, abaloamento ou tombamento do veículo transportador.
- t) Quebra, derrame, vazamento, arranhadura, rachadura, amolgamento, amassamento, descolamento, contaminação, contato com outra carga, água doce ou chuva, oxidação ou ferrugem, mancha de rótulo, a menos que seja decorrente de um risco coberto.

u) Mau funcionamento ou paralisação de máquinas frigoríficas.

#### **CLÁUSULA 4 - BENS OU MERCADORIAS NÃO ABRANGIDAS PELA COBERTURA DO PRESENTE CONTRATO DE SEGURO**

---

O Segurador não responde por perdas ou danos decorrentes do transporte de dinheiro, em moeda ou papel, ouro, prata e outros metais preciosos e suas ligas (trabalhadas ou não); pérolas, pedras preciosas e semi-preciosas, jóias, diamante industrial, manuscritos, quaisquer documentos, cheques, letras, títulos de crédito, valores mobiliários, bilhetes de loteria, selos e estampilhas; clichês, matrizes, modelos, croquis, desenhos e planos técnicos, bem como de mercadorias objetos de contrabando, comércio e embarques ilícitos ou proibidos.

#### **CLÁUSULA 5 - RESPONSABILIDADE PELO TRANSPORTE DE BENS OU MERCADORIAS SUJEITAS A CONDIÇÕES PRÓPRIAS**

---

A cobertura da responsabilidade decorrente do transporte dos bens ou mercadorias a seguir mencionadas fica sujeita a condições próprias, definidas em Cláusulas Particulares:

- a) objetos de arte, antiguidades e coleções;
- b) mudanças de móveis e utensílios domésticos; e
- c) animais vivos.

#### **CLÁUSULA 6 - COMEÇO E FIM DOS RISCOS**

---

6.1 - Os riscos assumidos no presente contrato de seguro, durante o transporte propriamente dito, têm início no momento em que:

6.1.1 - o veículo transportador deixa o território nacional, quando se tratar de viagem de exportação do país em que foi emitida a apólice, cessando com a entrega dos bens ou mercadorias aos respectivos consignatários;

6.1.2 - os bens ou mercadorias são colocados no veículo transportador, no local em que se inicia a viagem internacional de importação do país que emitiu a apólice, terminando com a entrada no seu território.

6.2 - O Segurador não responde, em qualquer hipótese, por perdas, danos ou despesas que sobrevenham aos bens ou mercadorias após o 30º (trigésimo) dia corrido, a contar da entrega dos bens ou mercadorias ao Segurado, salvo em casos especiais, previamente acordados.

#### **CLÁUSULA 7 - CONDIÇÕES DE TRANSPORTE**

---

7.1 - O transporte de bens ou mercadorias deverá ser feito por rodovia em veículos licenciados em bom estado de funcionamento e providos de equipamentos necessários à perfeita proteção da carga.

7.1.1 - Para os efeitos do presente contrato de seguro, entende-se por "rodovia" a rota não proibida ao trânsito de veículos automotores pelas autoridades competentes, bem como os caminhos habilitados para os referidos veículos.

7.1.1.1 - Não obstante o disposto no item 7.1.1., a cobertura deste seguro não ficará prejudicada, desde que não haja descarga das mercadorias seguradas quando o tráfego pela rodovia sofrer interrupções por motivos de obras de conservação, desmoronamento de taludes ou por efeito de fenômenos da natureza e, ainda, por solução de

continuidade quando, por não haver postes ou viadutos, devam ser utilizados serviços regulares de balsas ou embarcações congêneres adequadas para transposição de cursos d'água, bem como de trens ou aviões.

---

## **CLÁUSULA 8 - PRÊMIO**

---

Fica entendido e acordado que o pagamento de prêmio devido pela presente apólice será feito em dólares dos Estados Unidos da América, observada a legislação interna de cada país e de acordo com as disposições contidas nas condições particulares.

---

## **CLÁUSULA 9 - IMPORTÂNCIA SEGURADA E LIMITE DE RESPONSABILIDADE**

---

A importância e o limite máximo de responsabilidade assumidos pelo Segurador, por evento (acidente com o veículo transportador, incêndio ou explosão em armazém ou depósito) e por apólice, serão fixados nas condições particulares, de comum acordo com o Segurado.

---

## **CLÁUSULA 10 - PLURALIDADE DE SEGUROS**

---

10.1 - Se o Segurado tiver contratado mais de um seguro, cobrindo o mesmo bem, contra o mesmo risco, com mais de um Segurador, deverá informar a cada um a existência de todos os seguros contratados, indicando o nome do Segurador e a respectiva importância segurada, sob pena de caducidade.

Em caso de sinistro, cada Segurador participará proporcionalmente, em razão da responsabilidade assumida, para o pagamento da indenização devida.

10.2 - O Segurado não pode pretender no conjunto uma indenização superior ao valor dos danos sofridos.

10.3 - Se o Segurado contrata mais de um seguro com a intenção de enriquecimento ilícito, são nulos os contratos assim celebrados, sem prejuízo do direito dos Seguradores ao recebimento do prêmio de seguro devido.

---

## **CLÁUSULA 11 – SINISTRO**

---

**11.1 - No caso de sinistro coberto por esta apólice, o Segurado se obriga a cumprir as seguintes disposições:**

**a) dar imediato aviso ao Segurador, por escrito, no prazo de até 3 (três) dias corridos, contados da data de ciência do sinistro, a menos que comprove a impossibilidade de observância do prazo, decorrente de caso fortuito ou força maior;**

**b) adotar todas as providências consideradas inadiáveis, e ao seu alcance, para resguardar os interesses comuns e impedir o agravamento dos prejuízos. No caso de paralisação do veículo para o devido socorro e transbordo de toda a carga, prosseguirá viagem até o destino o retornará à origem, à filial ou à agência mais próxima ou, ainda, recolherá a carga a um armazém, sob sua responsabilidade;**

**c) prestar ao Segurador todas as informações e esclarecimentos necessários à determinação da causa, natureza e extensão do sinistro e das perdas ou danos resultantes, colocando à sua disposição os documentos referentes ao registro oficial da ocorrência e as perícias locais, se realizadas, bem como os depoimentos de testemunhas, manifestos, conhecimentos e notas fiscais ou faturas dos bens ou mercadorias transportadas;**

**d) dar imediato conhecimento ao Segurador de qualquer ação cível ou penal proposta contra ele ou seus prepostos, no mais tardar no primeiro dia útil seguintes ao da notificação, remetendo cópia das contrafés recebidas e nomeando, de acordo com ele, os advogados de defesa na ação cível.**

11.2 - Embora as negociações e atos relativos à liquidação com os reclamantes sejam tratados pelo Segurado, o Segurador reserva-se o direito de dirigir os entendimentos se o quiser, ou intervir em qualquer fase do andamento das providências.

11.3 - O Segurado fica obrigado a assistir o Segurador, fazer o que lhe for possível e permitir a prática de todo e qualquer ato necessário ou considerado indispensável pelo Segurador para o fim de sustar, remediar ou sanar falhas ou inconvenientes, cooperando espontaneamente e de boa vontade para a solução correta dos litígios.

11.4 - É vedado ao Segurado transigir, pagar ou tomar outras providências que possam influir no resultado das negociações ou litígios, salvo se para tanto estiver autorizado pelo Segurador.

## **CLÁUSULA 12 - DEFESA EM JUÍZO CIVIL**

---

12.1 - O Segurador assumirá ou não a defesa civil do Segurado.

Entender-se-á que o Segurador assumiu a defesa, se ele não se manifestar, mediante aviso por escrito dentro de dois dias úteis, contados a partir do recebimento da informação e documentação referente à ação.

12.2 - Se o Segurador assumir a defesa, constituirá o(s) advogado(s), ficando o Segurado obrigado a outorgar-lhe(s) a competente procuração, antes do vencimento do prazo para contestar a ação e cumprimento dos demais prazos processuais previstos em lei.

12.3 - Se o Segurador não assumiu a defesa, conforme previsto no item 12.1, poderá intervir na ação, na qualidade de assistente, dando as instruções necessárias. Nessa hipótese, o Segurado fica obrigado a assumir sua própria defesa, nomeando o(s) advogado(s), de comum acordo com o Segurador.

12.4 - O Segurador reembolsará as custas judiciais e honorários do advogado de defesa do Segurado nomeado de acordo com ele, e do reclamante, neste último caso, somente quando o pagamento decorrer de sentença judicial ou acordo autorizado pelo Segurador na proporção, para a soma segurada fixada na apólice, da diferença entre esse valor e a quantia pela qual o Segurado vier a ser civilmente responsável, nos termos da Cláusula 1 - Objeto do Seguro e Risco Coberto.

12.5 - Na hipótese de o Segurado e o Segurador constituírem advogados diferentes, cada um assumirá individualmente os gastos integrais por tais contratações.

## **CLÁUSULA 13 - ISENÇÃO OU RESPONSABILIDADE**

---

**13.1 - Ficarà o Segurador isento de toda e qualquer responsabilidade ou obrigação decorrente deste seguro, sem qualquer reembolso ao Segurado, quando este ou seus representantes, prepostos ou empregados:**

**a) transgredir os prazos, não fizer as comunicações devidas ou não cumprir quaisquer das obrigações que lhe cabem pelas condições do presente seguro;**

**b) exagerar de má fé os danos causados pelo sinistro, desviar ou ocultar, no todo ou em parte, os bens ou mercadorias sobre as quais verse a reclamação;**



c) dificultar qualquer exame ou diligência necessária para a ressalva de direitos contra terceiros ou para redução dos riscos e prejuízos;

d) praticar qualquer fraude ou falsidade que tenha influído na aceitação do risco ou nas condições do seguro.

#### **CLÁUSULA 14 – INSPEÇÕES**

---

O Segurador poderá proceder, em qualquer tempo, às inspeções e verificações que considerar necessárias ou convenientes, com relação ao seguro e ao prêmio, e o Segurado assume a obrigação de fornecer os esclarecimentos, os elementos e as provas que lhe forem solicitados pelo Segurador.

#### **CLÁUSULA 15 – REEMBOLSO**

---

15.1 - Se o Segurador não liquidar diretamente a reclamação, poderá autorizar o Segurado e efetuar o correspondente pagamento, hipótese em que ficará obrigado a reembolsá-lo no prazo de 10(dez) dias corridos, a contar da apresentação da prova do pagamento.

15.2 - O reembolso poderá ser acrescido das despesas de socorro e salvamento, armazenagem, guarda, reembalagem, outras que tenham sido feitas para salvaguardar os bens ou mercadorias e as decorrentes de medidas solicitadas pelo Segurador.

#### **CLÁUSULA 16 – RESCISÃO**

---

16.1 - O presente contrato de seguro poderá ser rescindido por quaisquer das partes, mediante prévio aviso dado por escrito. A partir do 15º dia corrido, contado da data do aviso, o contrato estará automaticamente cancelado, ressalvados os riscos em curso.

16.2 - Fica, ainda, entendido que se o pedido de cancelamento for por parte do Segurado, o Segurador reterá o prêmio calculado de acordo com a Tabela de Prazo Curto, além do custo de apólice e impostos. Se for por iniciativa do Segurador, este reterá do prêmio recebido a parte proporcional ao tempo decorrido, além do custo da apólice e impostos, sem prejuízo do disposto na Cláusula 13 desta apólice.

#### **CLÁUSULA 17 - SUB-ROGAÇÃO**

---

Ao pagar a correspondente indenização, por motivo de sinistro coberto pela presente apólice, o Segurador ficará automaticamente sub-rogado, até o montante da indenização, em todos os direitos e ações que competirem ao Segurado contra terceiros, obrigando-se o Segurado a facilitar os meios ao pleno exercício desta sub-rogação. O Segurador não pode valer-se do instituto da sub-rogação em prejuízo do Segurado.

#### **CLÁUSULA 18 – PRESCRIÇÃO**

---

Toda a reclamação com fundamento na presente apólice prescreve nos prazos e na forma que a legislação de cada país signatário do Convênio estabelecer.

#### **CLÁUSULA 19 - FORO COMPETENTE**

---

O foro competente será aquele determinado nas condições particulares desta apólice.

---

**CLÁUSULA 20 - GERENCIAMENTO DE RISCO**

---

**Sem prejuízo das obrigações estabelecidas na legislação vigente que regem as operações de transporte, obriga-se o Segurado, sob pena de perder seu direito ao recebimento de qualquer indenização pela Seguradora, a atender e a manter em perfeitas condições programas de gerenciamento de riscos, estipulados pela Seguradora e aceito pelo Segurado conforme Proposta de Seguro assinada e ratificado na Apólice de Seguro, às suas próprias expensas, visando a prevenção contra eventuais acidentes, furtos e roubos.**

---

## REGULAMENTO DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS

---

### Artigo 1º - Da Constituição

---

Por decisão do Conselho de Administração da **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.**, foi constituído o **DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS**.

§ 1º - O objetivo da constituição do DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS é proteger os direitos dos Segurados e participantes pessoas físicas e garantir a equidade de suas relações com a **MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A.** e a **MAPFRE VERA CRUZ Vida e Previdência S.A.**, doravante denominadas "Empresas", mediante a apreciação e o julgamento dos eventuais conflitos de interesses que surjam na execução dos respectivos contratos de seguros ou previdência privada.

§ 2º - O recurso ao DEFENSOR DO SEGURADO é de caráter gratuito e só será acatado para as reclamações que não entraram na área contenciosa e que não superem o limite de alçada previsto neste Regulamento.

§ 3º - A atuação do DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS estende-se aos participantes de planos de previdência e suas decisões são vinculantes à VERA CRUZ Vida e Previdência, pela anuência de seus acionistas.

### Artigo 2º - Da Competência

---

Para o desenvolvimento de suas funções, compete ao DEFENSOR DO SEGURADO:

a) Conhecer e resolver as reclamações que, dentro dos respectivos contratos, sejam formuladas por segurados ou participantes, pessoas físicas, ou pelos que os sucedam nesse direito específico, com exclusão das reclamações de terceiros.

As resoluções deste item possuem caráter vinculante às Empresas.

b) Analisar as cláusulas contratuais e recomendar aos respectivos Conselhos de Administração das Empresas os ajustes técnicos das coberturas e/ou introdução no contrato ou nos regulamentos operacionais de cláusulas ou regras que aperfeiçoem o relacionamento entre as partes. Tais recomendações não têm caráter vinculante, porém, sua viabilidade de implementação deve ser considerada.

### Artigo 3º - Das Alçadas

---

As resoluções do DEFENSOR DO SEGURADO serão adotadas com base no critério de equidade e, possuindo caráter vinculante às Empresas se aceitas pelos segurados ou participantes e se a quantia do direito que se reconhece não exceder R\$ 75.000,00, devem ser de cumprimento obrigatório pelas Empresas num prazo máximo de 8 (oito) dias corridos.

§ 1º - O reclamante poderá aceitar tais resoluções ou recorrer às ações que legalmente lhe correspondam para a defesa de seus direitos.

### Artigo 4º - Sobre o DEFENSOR DO SEGURADO

---

O cargo de DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS será exercido por pessoa devidamente habilitada, designada pelos respectivos Conselhos de Administração das Empresas. A escolha deverá recair em juristas de

reconhecido prestígio ou em catedráticos das Faculdades de Direito, com preferência os que tenham experiência em entidades relacionadas ao seguro e aos planos de previdência.

§ 1º - Entende-se por pessoa devidamente habilitada aquela que atenda aos seguintes quesitos:

**a) Isenção** - A inexistência de vínculo empregatício com as Empresas lhe confere a imparcialidade necessária que a função requer.

**b) Conhecimento** - Uma área tão específica requer um profissional cujo profundo domínio da Instituição do Seguro seja uma referência no mercado.

**c) Autonomia** - Uma vez analisada a reclamação relativa aos contratos de seguros ou previdência privada, sua resolução será reconhecida e acatada pela Empresa.

**d) Moral** - Sua ilibada reputação é credencial para que suas resoluções sejam irrefutáveis e assumidas pelas partes como equilibradas, justas e éticas.

§ 2º - Não poderá ser considerado para o cargo aquele que esteja exercendo função de conselheiro, executivo ou funcionário das Empresas, nem pessoas que tenham parentesco com eles até 2º grau, inclusive por afinidade.

§ 3º - O DEFENSOR DO SEGURADO não será considerado eticamente habilitado a resolver eventuais reclamações oriundas de segurados ou participantes com quem tenha vínculo de parentesco até 2º grau, ascendentes ou descendentes, ou ainda em causa própria.

#### **Artigo 5º - Do Mandato**

A duração do cargo de DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS será de 3 (três) anos. Por decisão dos respectivos Conselhos de Administração das Empresas, será admitida a recondução do titular ao cargo, sucessivamente, sem limite de tempo, até que este complete 75 anos de idade.

§ 1º - A tomada de posse do cargo determina a atribuição ao empossado do título de DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS e lhe dá o poder de organizar a instituição, da forma que permita facilitar e agilizar a resolução das reclamações e colaborar com recomendações aos respectivos Conselhos de Administração das Empresas, contribuindo para o aperfeiçoamento da relação jurídica contratual.

§ 2º - O DEFENSOR DO SEGURADO pode ser destituído do cargo pelos respectivos Conselhos de Administração das Empresas, a qualquer tempo, após análise e deliberação embasadas em fatos que visem o aprimoramento da função.

§ 3º - Quando ocorrer o afastamento permanente ou temporário, por qualquer motivo, ou a destituição do DEFENSOR DO SEGURADO do cargo, dentro do período de sua designação, um substituto interino deverá ser indicado em caráter de urgência pelos Presidentes dos Conselhos de Administração das Empresas. O substituto interino deverá permanecer na função até que os Conselhos de Administração das Empresas possam indicar um novo DEFENSOR DO SEGURADO, que iniciará, a partir de sua nomeação, um novo mandato de 3 (três) anos.

#### **Artigo 6º - Do Funcionamento**

Podem recorrer ao DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS todas as pessoas físicas Segurados, participantes de planos previdenciários ou seus beneficiários legais que, em função de sinistros ou de qualquer outra circunstância derivada do seu contrato de seguro ou regulamento de plano, tenham qualquer reclamação

contra as Empresas até o limite da alçada definido neste Regulamento. Para maior agilidade do processo, a reclamação, juntamente com as demais documentações, poderá ser elaborada pelo Corretor de seguros e enviada ao DEFENSOR DO SEGURADO desde que a referida reclamação seja assinada também pelo Segurado.

**§ 1º** - Serão requisitos imprescindíveis para se recorrer ao DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS:

**a)** que o reclamante tenha esgotado a via da reclamação ordinária ante os órgãos competentes das Empresas respectivas, entendendo-se que esta via estará esgotada quando:

1. Exista uma decisão expressa do Diretor Territorial da MAPFRE SEGUROS;

2. Haja transcorrido um período de sessenta dias corridos, contados desde quando o Segurado formulou sua reclamação escrita, e esta não tenha sido resolvida pelo Diretor Territorial correspondente.

**b)** que a reclamação seja feita na forma escrita, endereçada à Caixa Postal 60.596 do DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS via Correios, CEP 05804-970, São Paulo/SP.

**§ 2º** - A aceitação para trâmite do processo de reclamação compete exclusivamente ao DEFENSOR DO SEGURADO, que deverá comunicar diretamente ao reclamante, em até 8 (oito) dias corridos após o recebimento da correspondência, com cópia ao Corretor e às Empresas, o seguinte:

**a)** A aceitação do processo para trâmite imediato e o prazo de até dois meses (sessenta dias) para resolver o conflito;

**b)** A aceitação do processo sob a condição de que o Segurado ou participante se comprometa a fornecer os documentos complementares necessários para a reclamação. Quando a reclamação estiver em ordem quanto aos itens requisitados, o DEFENSOR DO SEGURADO comunicará ao reclamante e às Empresas que o mesmo entrará em tramitação. A partir deste momento, o DEFENSOR DO SEGURADO terá o prazo de até dois meses (sessenta dias) para sua resolução;

**c)** Sua não aceitação, indicando as causas que assim as justifiquem.

**§ 3º** - Após o trâmite da reclamação, o DEFENSOR DO SEGURADO comunicará a sua resolução e o motivo pelo qual ela foi tomada, por escrito, diretamente ao reclamante com cópia ao seu Corretor e às Empresas.

**§ 4º** - O DEFENSOR DO SEGURADO solicitará de cada uma das Empresas, por meio dos Diretores Territoriais, todas as informações que necessite, relacionadas às reclamações admitidas para trâmite, que as atenderão num prazo máximo de 8 (oito) dias corridos.

**§ 5º** - Os Diretores Presidentes das Empresas ordenarão o cumprimento das resoluções do DEFENSOR DO SEGURADO que tenham sido aceitas pelo reclamante em até 8 (oito) dias corridos, já que possuem caráter obrigatório. No caso das recomendações que não sejam vinculantes, elas deverão ser encaminhadas para análise de aplicação.

**§ 6º** - O DEFENSOR DO SEGURADO redigirá, a cada ano, até o dia 28 de fevereiro, um Relatório de sua atuação, que apresentará aos Presidentes dos respectivos Conselhos de Administração das Empresas.

---

## **Artigo 7º - Das Obrigações das Empresas**

---

As resoluções do DEFENSOR DO SEGURADO são de caráter vinculante às Empresas, razão pela qual a MAPFRE VERA CRUZ Seguradora S.A. e a MAPFRE VERA CRUZ Vida e Previdência S.A. obrigam-se a acatá-las desde que estejam dentro do limite de alçada determinado neste Regulamento e desde que aceitas pelo reclamante.

§ 1º - As recomendações do DEFENSOR DO SEGURADO, com relação à modificação de cláusulas contratuais e/ou aos ajustes técnicos nos contratos e regulamentos operacionais das Empresas, não são obrigatórias e podem ou não ser aceitas.

§ 2º - Cada uma das Empresas tem a obrigação de, no fim de cada mês, informar ao DEFENSOR DO SEGURADO a situação final de cada uma das reclamações que tenham sido tramitadas por ele e sobre as quais decidiu.

§ 3º - O Conselho de Administração dará instruções a cada uma das Empresas sobre a divulgação eficaz, aos Segurados e participantes, sobre a existência do DEFENSOR DO SEGURADO, assim como seus objetivos e normas que regulam sua atuação, além das condições obrigatórias para a aceitação das reclamações e dos procedimentos para sua tramitação.

---

## **Artigo 8º - Dos Recursos para o Defensor do Segurado**

---

O DEFENSOR DO SEGURADO - MAPFRE SEGUROS disporá dos meios necessários para o independente exercício de suas funções, que lhe será garantido pelos órgãos superiores das Empresas por meio da pré-aprovação de um orçamento anual.

§ 1º - O DEFENSOR DO SEGURADO disporá de instalações e organização próprias, fora das instalações das Empresas envolvidas, contando com os equipamentos necessários às suas atribuições.

§ 2º - O DEFENSOR DO SEGURADO disporá de uma Caixa Postal de seu uso exclusivo, onde receberá diretamente a correspondência dos segurados.

§ 3º - O DEFENSOR DO SEGURADO contará com a colaboração dos Diretores Presidentes das Empresas, que garantirão o bom e pleno funcionamento das relações entre o DEFENSOR DO SEGURADO e os diversos órgãos das Empresas.

**Disque  
Fraude**   
**0800-775-7333**  
Todos contra a fraude

A atuação ética é um dos princípios institucionais da MAPFRE no mundo. É por esse motivo que instituímos, de forma pioneira no Brasil, o DISQUE FRAUDE, um canal aberto para você fazer denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas de fraudes relacionadas ao seu Seguro, com sua identidade mantida em total sigilo. Coragem e respeito por você nos permitem ser ousados para exigir processos e produtos transparentes, sempre.