

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

dos Mercados de Seguros, Previdência
Complementar Aberta e Capitalização.

GUIA DE ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

dos Mercados de Seguros, Previdência
Complementar Aberta e Capitalização.

SUMÁRIO

Apresentação	6
Sobre a SUSEP	7
O que você precisa saber antes de contratar	8
Informações importantes	10
Seguro	12
Elementos básicos do seguro	13
Instrumentos do contrato de seguro	14
Outros componentes do seguro	15
O que fazer se ocorrer um sinistro	16
Alguns dos principais ramos de seguros para os cidadãos	16
Capitalização	17
Antes de contratar, verifique as principais características do título	19
Previdência complementar aberta	20
Conheça os tipos de cobertura que você pode contratar	21
Elementos básicos da previdência complementar aberta	23
Instrumentos do contrato de previdência complementar aberta	23
Alguns componentes do contrato de previdência complementar aberta	24
Se houver problemas, a quem recorrer?	25
Reclamações à SUSEP	25

APRESENTAÇÃO

Muitos fatores podem influenciar na situação financeira das pessoas. A Educação Financeira é o mais importante deles. Com ela, é possível conhecer e respeitar princípios como não gastar mais do que se ganha, garantir reserva financeira por meio de poupança, evitar dívidas, diversificar investimentos, manter controle sobre receitas e despesas, além de conhecer sobre produtos de seguridade que possam dar mais tranquilidade às pessoas em momentos de necessidade.

A CAIXA, criada há mais de 155 anos, é hoje o maior banco público da América Latina, com forte participação na vida dos brasileiros, seja por meio das contratações de crédito, do incentivo à poupança, da realização do sonho da casa própria, da distribuição de benefícios sociais, de investimentos no país, da gestão de programas delegados do Governo Federal, ou pela oferta de um amplo portfólio de produtos e serviços, que permitem à população dispor de ferramentas adequadas para realizar a gestão de suas finanças e de seus projetos pessoais.

Deste modo, a CAIXA – presente em 100% dos municípios brasileiros – traz como princípio a promoção da Educação Financeira para seus mais de 80 milhões de clientes e para toda a população, dispondo-se a atender a todo cidadão conforme suas demandas, incentivando o consumo consciente de crédito, o planejamento orçamentário para realização de objetivos, e oferecendo soluções para as mais diversas necessidades.

O conteúdo apresentado neste material, elaborado em conjunto com a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, procura auxiliar a população na contratação de seguros, previdência complementar aberta e capitalização. O material busca dar clareza sobre conceitos e produtos comercializados no mercado, com pleno respeito aos direitos dos consumidores.

A CAIXA e a SUSEP acreditam que o acesso à informação é um instrumento de grande importância para o consumidor, que o ajuda a tomar decisões de maneira consciente, a proteger-se de eventuais prejuízos e a lutar por seus direitos.

Além disso, ao divulgar informações úteis, este Guia de Orientação busca despertar o interesse do cidadão para um aspecto fundamental da vida de todos nós: o futuro.



A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Fazenda, responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguros, resseguros, previdência complementar aberta, capitalização e suas corretagens. A SUSEP ainda é responsável pela fiscalização das operações de cosseguro e retrocessão.

Esses mercados supervisionados são muito importantes na vida das pessoas e tornam-se fundamentais para a economia do nosso país: seja porque geram empregos e renda, seja porque garantem o patrimônio, como também, o futuro e o bem-estar das famílias.

A missão da SUSEP é desenvolver os mercados supervisionados, assegurando a sua estabilidade e os direitos do consumidor.

Com o pensamento nessa missão, a SUSEP entende que os mercados por ela supervisionados somente serão efetivamente desenvolvidos se houver clareza nas informações sobre conceitos e produtos comercializados, e se as empresas e profissionais oferecerem serviços de qualidade, com o pleno respeito aos direitos dos consumidores.

O QUE VOCÊ PRECISA SABER ANTES DE CONTRATAR



1. Consulte o cadastro do corretor e confira se está ativo. www.susep.gov.br → SERVIÇOS AO CIDADÃO → Consulta ao Cadastro de Corretores de Seguros.



2. Veja se a seguradora é registrada. Não contrate com empresas sem registro. www.susep.gov.br → INFORMAÇÕES AO PÚBLICO → Mercado supervisionado → Entidades Supervisionadas.



3. Avalie o tipo de cobertura que deseja contratar. Tenha certeza de que as características do produto estão de acordo com as suas intenções e atendem ao que você precisa.



4. Faça um levantamento antes de contratar. Compare sempre considerando o mesmo tipo de cobertura e o mesmo valor de capital segurado ou benefício. Veja também se existe tempo de carência e franquia. Converse sempre com seu corretor.



5. Solicite as condições gerais de seguro ou do título de capitalização e o regulamento do plano de previdência. Esses documentos devem estar à sua disposição antes da contratação.



6. Informe-se! Leia atentamente a proposta, as condições gerais ou o regulamento, em especial as cláusulas que falam sobre as garantias e respectivas exclusões. Não tenha pressa. Este cuidado pode evitar muito transtorno e aborrecimento no futuro.



7. Confira o número do Processo SUSEP que deve constar em todo o material de comercialização dos produtos ofertados pelas empresas supervisionadas.



8. As condições gerais do seguro e o regulamento do plano de previdência estão disponíveis para consulta no site da SUSEP, basta informar o número de processo SUSEP do produto que deseja consultar: www.susep.gov.br → INFORMAÇÕES AO PÚBLICO → Planos e Produtos → Consulta de Produtos.



9. Verifique se a proposta tem os valores iniciais do prêmio e dos capitais segurados discriminados por cada tipo de cobertura contratada. Em planos de previdência, verifique o valor e o tempo de contribuição, além da forma de concessão do benefício.



10. Preencha tudo e assine a proposta de contratação. Caso haja declaração pessoal de saúde, questionário de perfil ou de avaliação de risco, responda a todas as perguntas de forma correta e completa. Qualquer declaração falsa poderá causar a negativa de pagamento da indenização ou de concessão de benefício.



11. Não efetue pagamentos em dinheiro ou com cheques ao portador.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- ❖ O valor do prêmio de seguro ou da contribuição de previdência não aumenta sempre na mesma proporção do valor do capital segurado ou do benefício. O cálculo simplificado segue a seguinte fórmula:



Por exemplo: a probabilidade de morte cresce com o aumento da idade. Sendo assim, além da atualização monetária (aumento proporcional de valores pagos e a receber), o valor do prêmio ou contribuição pode ser recalculado periodicamente por causa da mudança da taxa relacionada à idade.

- ❖ Verifique se os seus direitos estão sendo cumpridos pelas empresas. Por exemplo, o recebimento da apólice (seguros individuais) ou do certificado individual (seguros coletivos ou planos de previdência) e, se for o caso, de extratos periódicos.



- ❖ As condições gerais do seguro ou título de capitalização e o regulamento do plano de previdência contêm uma série de informações importantes, como as principais definições conceituais, períodos de carência, riscos excluídos, critérios de atualização de valores, documentos necessários no caso de pagamento da indenização, resgate ou concessão de benefício, entre outras.
- ❖ O corretor de seguros é pessoa física ou jurídica devidamente habilitada e registrada na SUSEP para intermediar e promover a comercialização de contratos de seguro, representando o Segurado junto às Seguradoras.



- ❖ É proibida a cobrança de taxa de inscrição na contratação de seguro, plano de previdência e título de capitalização.
- ❖ Não efetue pagamentos ou depósitos de valores para liberação de suposto pagamento de benefício ou de indenização.

SEGURO

O seguro tem a função de proteger as pessoas e os seus patrimônios, prevenindo prejuízos que surgem de uma situação inesperada.

Talvez você tenha sorte e não precise receber uma indenização, mas todos estão sujeitos a sofrer algum acidente, um incêndio ou o roubo de um bem, o que pode gerar uma grande perda financeira. Caso aconteça o pior, a seguradora paga o custo de reparação, de substituição dos bens danificados ou uma quantia acordada previamente.

Os seguros podem ser contratados ainda para estender a garantia de seu eletrodoméstico, garantir o estudo dos seus filhos, garantir o pagamento de um financiamento, complementar a renda de aposentadoria (VGBL), entre outros.

As seguradoras calculam a probabilidade de acontecer um sinistro (ex.: roubo ou acidente) e minimizam o custo de reparação das perdas, para cada pessoa, ao segurar muitas pessoas contra riscos semelhantes (mutualismo).

A necessidade de proteção contra perigos e incertezas do futuro, bem como o medo de perder os bens já conquistados são os principais motivadores para a contratação dos seguros.

Resumindo

Seguro é um contrato pelo qual uma das partes (seguradora) se obriga, mediante cobrança de um valor (prêmio), a indenizar a outra (segurado ou beneficiário) pela ocorrência de determinados eventos ou por eventuais prejuízos previstos no contrato de seguro. A seguradora e o segurado são obrigados a agir com boa-fé e veracidade a respeito do objeto segurado e das declarações prestadas no ato da contratação.

ELEMENTOS BÁSICOS DO SEGURO

Risco segurável: probabilidade da ocorrência de um evento incerto, ou de data incerta, que possa causar prejuízos financeiros.

Segurado: pessoa física ou jurídica que contrata o seguro, em seu benefício pessoal ou de terceiros. No caso dos seguros de pessoas, é a pessoa física sobre a qual se avaliará o risco.

Beneficiário: uma ou mais pessoas indicadas para receber a indenização em caso de sinistro.

Seguradora: pessoa jurídica que assume a responsabilidade pelos riscos contratados e paga a indenização ao segurado ou ao beneficiário no caso de ocorrência de sinistro coberto pela apólice.

Prêmio: valor que o segurado paga à seguradora para que ela assuma um determinado risco de perda. Pagar o prêmio é uma das principais obrigações do segurado.

Indenização: reparação do prejuízo ou valor pago ao segurado, em caso de sinistro coberto (previsto no contrato), dentro do limite contratado para a cobertura e de acordo com as condições da apólice.

Sinistro: ocorrência, durante o período de vigência da apólice, do evento coberto pelo contrato e contra o qual se faz o seguro.

INSTRUMENTOS DO CONTRATO DE SEGURO

Proposta de Contratação: documento em que o proponente demonstra a intenção de contratar um seguro. A proposta deve conter os elementos essenciais ao exame e à aceitação do risco. O proponente é o estipulante nos seguros coletivos e o segurado, pessoa física ou jurídica, nos seguros individuais.

Proposta de Adesão: documento em que o segurado expressa a intenção de aderir a um plano coletivo. A proposta de adesão também deve conter os elementos essenciais ao exame e à aceitação do risco.

Apólice: documento emitido pela empresa formalizando a aceitação da cobertura solicitada na proposta. É o documento que materializa o contrato de seguro. Nos seguros em grupo, os segurados aderem a uma apólice coletiva contratada por um estipulante, que representa o grupo segurado.

Bilhete: documento que substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta antes da contratação. Não é possível contratar seguro coletivo por meio de bilhete.

Certificado: documento que comprova a inclusão do segurado na apólice coletiva.

Endosso: documento utilizado para fazer alterações no contrato, feito de comum acordo entre o segurado e a seguradora.

Observação: no caso de **seguros coletivos**, as alterações dependem de concordância expressa de 3/4 do grupo segurado se houver ônus, dever ou redução dos direitos do segurado.

Condições Contratuais: conjunto de disposições que rege a contratação, incluindo as constantes da proposta de contratação, das condições gerais, das condições especiais, da apólice e, quando for o caso de plano coletivo, do contrato, da proposta de adesão e do certificado individual.

Condições Gerais: conjunto de cláusulas comuns a todas as modalidades ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Condições Especiais: conjunto de disposições específicas, relativas a cada modalidade ou cobertura de um plano ou ramo de seguro, que alteram as Condições Gerais, ampliando ou restringindo suas disposições.

OUTROS COMPONENTES DO SEGURO

Estipulante: pessoa física ou jurídica que contrata apólice coletiva de seguros, tornando-se representante dos segurados perante a seguradora.

Vigência: período de tempo de validade do contrato de seguro.

Aviso de Sinistro: comunicação que o segurado ou beneficiário é obrigado a fazer à seguradora assim que tenha conhecimento da ocorrência de um sinistro.

Franquia: valor ou percentual, expresso na apólice, que representa a parte do prejuízo que deverá ser arcada pelo segurado em caso de sinistro.

Limite Máximo de Indenização, Importância Segurada ou Capital Segurado: representa o valor máximo que o segurado ou beneficiário poderá receber em caso de um sinistro amparado pela respectiva cobertura.

Riscos Excluídos: riscos não cobertos pelo seguro, cujos prejuízos derivados não serão indenizados, salvo se contratada outra cobertura específica.

O QUE FAZER SE OCORRER UM SINISTRO

- Avisar imediatamente ao corretor de seguros e à seguradora.
- Apresentar a documentação necessária definida nas Condições Gerais do Seguro.

- ❖ É importante que o segurado guarde uma via do aviso de sinistro, com protocolo indicando a data de recebimento pela seguradora.
- ❖ A liquidação dos sinistros deverá ser feita em um prazo não superior a 30 dias, contados a partir da apresentação de todos os documentos determinados no contrato.

ALGUNS DOS PRINCIPAIS RAMOS DE SEGUROS PARA OS CIDADÃOS

- ❖ Seguro de Automóvel.
- ❖ Seguro DPVAT (www.seguradoralider.com.br).
- ❖ Seguros de Vida e de Acidentes Pessoais.
- ❖ Seguro Residencial.
- ❖ Seguro Prestamista.
- ❖ Seguro Garantia Estendida.
- ❖ Seguro Fiança Locatícia.
- ❖ Seguro Habitacional.
- ❖ VGBL (Vida Gerador de Benefício Líquido).

CAPITALIZAÇÃO

O título de capitalização funciona como instrumento para a economia programada, estimulando o hábito de guardar dinheiro e possibilitando a participação em sorteios.



Os valores dos pagamentos realizados pelo consumidor (subscritor) são repartidos em três cotas diferentes que visam, respectivamente, a:

1. Formação de um capital resgatável (Cota de capitalização)

Percentual de cada pagamento que será destinado à constituição do capital, sendo atualizado pelo índice e pela taxa de juros definidos nas condições gerais do título.

Nos títulos em que não há sorteio, os percentuais destinados ao capital resgatável deverão corresponder, no mínimo, a 98% de cada pagamento.

2. Pagamento de despesas administrativas e operacionais não reembolsáveis (cota de carregamento)

Cobre os custos com reservas de contingência e despesas com corretagem, colocação e administração do título de capitalização, além dos custos de seguro e de pecúlio, se previsto nas condições gerais do título de capitalização.

3. Custeio de sorteios (cota de sorteio)

Destinada a custear os prêmios que são distribuídos por meio de sorteios.

Exemplo: se um título com pagamentos mensais de R\$ 100 apresentasse as seguintes cotas:

- ❖ cota de capitalização: 75%.
- ❖ cota de sorteio: 15%.
- ❖ cota de carregamento: 10%.

Então, R\$ 75 serão destinados para compor o capital, R\$ 15 serão destinados para o custeio dos sorteios e R\$ 10 serão destinados à sociedade de capitalização.

O titular detém o direito ao resgate do capital acumulado em um prazo máximo determinado (vigência do título), além de poder participar de sorteios, conforme cláusulas e regras aprovadas e mencionadas no próprio título (Condições Gerais).

ANTES DE CONTRATAR, VERIFIQUE AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO TÍTULO

- ❖ Possibilidade de participação em sorteios.
- ❖ Previsão de reajuste das mensalidades e do valor dos prêmios (atualização a cada 12 meses).
- ❖ Suspensão de direito a sorteios e cancelamento automático, em caso de atraso nos pagamentos pelo subscritor.
- ❖ Possibilidade de cessão, parcial ou total, dos direitos relativos ao título, tais como o resgate e os sorteios, a outro titular.
- ❖ Previsão de prazo de carência para resgate antecipado.
- ❖ Possibilidade de desconto de até 10% do capital constituído, em caso de resgate antecipado.
- ❖ Percentual de resgate no fim do prazo de vigência inferior, igual ou superior ao valor pago.

Pelas suas características, adquirir títulos de capitalização não é o mesmo que fazer um investimento ou aplicar em poupança. O capital de resgate nos títulos de capitalização será sempre inferior ao capital constituído por aplicações em investimentos com taxas iguais, pois, como já dito, dos pagamentos efetuados, descontam-se as cotas de carregamento e de sorteios.

O título de capitalização também é diferente das loterias, já que o valor pago retorna, parcial ou totalmente, ao consumidor, atualizado monetariamente, de acordo com as condições gerais do produto.

PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Os planos de previdência complementar têm por objetivo oferecer uma complementação aos benefícios previdenciários do sistema público.



A previdência complementar possui uma característica tributária incentivadora: o imposto de renda será aplicado apenas na retirada dos recursos, seja por resgate ou por recebimento de renda. Por isso, as contribuições para planos de previdência complementar podem ser abatidas, até o limite de 12% da renda bruta anual, da base de cálculo do IR no modelo completo de declaração. Esse incentivo não se aplica aos planos de pecúlio.

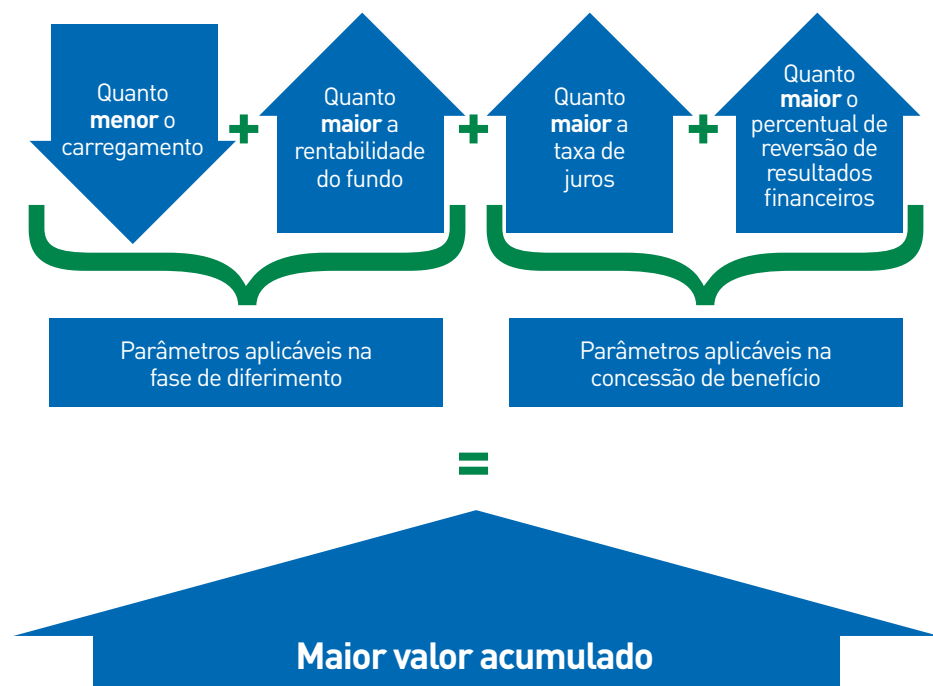
Existem dois tipos de previdência complementar: a fechada, restrita a participantes de um grupo vinculado a um fundo de pensão; e a aberta, que possibilita a adesão de qualquer pessoa interessada, da qual trataremos especificamente neste guia.

CONHEÇA OS TIPOS DE COBERTURA QUE VOCÊ PODE CONTRATAR

Cobertura por Sobrevivência: cobertura que garante ao participante o pagamento de benefício por sobrevivência ao período de acumulação contratado.

Os planos com cobertura por sobrevivência são uma complementação à aposentadoria do sistema público. Se, enquanto em plena atividade laborativa, o consumidor possuir uma renda (remuneração mensal ou salário) acima do teto de aposentadoria do respectivo sistema público (INSS, por exemplo), será conveniente a contratação de um plano com cobertura por sobrevivência para complementar sua renda de aposentadoria e manter o seu padrão de vida ao se aposentar.

- ❖ Planos que tenham como evento gerador o benefício por sobrevivência garantem o direito ao resgate durante o prazo de diferimento (prazo de acumulação dos recursos), mas deve-se ter especial atenção para os custos envolvidos na operação (carregamento e taxa de administração). Quanto mais elevados forem os custos, menos recursos serão acumulados ou provisionados para transformação do benefício.



Coberturas de Risco: aquelas coberturas previstas em caso de morte ou invalidez, com limite máximo de indenização predefinido no ato da contratação, não caracterizadas como sendo por sobrevivência.

- ❖ Salvo quando expressamente previsto no regulamento, a cobertura de risco (morte e invalidez) não dá direito a resgate ou devolução de quaisquer contribuições pagas.

ELEMENTOS BÁSICOS DA PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

EAPC: entidade aberta de previdência complementar ou sociedade seguradora autorizada a operar planos de previdência complementar aberta.

Participante: pessoa física que contrata ou, no caso de contratação coletiva, adere ao plano.

Assistido: pessoa física em gozo do benefício sob a forma de renda.

Beneficiário: uma ou mais pessoas indicadas livremente pelo participante para receber os valores de benefício ou resgate, na hipótese de seu falecimento, de acordo com a estrutura do plano.

Contribuição: valor pago à EAPC para o custeio do plano contratado.

Evento gerador: a ocorrência de morte ou invalidez do participante durante o período de cobertura (coberturas de risco), ou a sua sobrevivência ao final do período estabelecido (cobertura por sobrevivência).

Benefício: pagamento a ser efetuado ao próprio participante ou a seu beneficiário, por ocasião da ocorrência do evento gerador durante o período de cobertura, sob a forma de pagamento único ou de renda.

INSTRUMENTOS DO CONTRATO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Certificado do Participante: documento emitido pela EAPC, formalizando a aceitação da proposta de inscrição.

Condições Contratuais: conjunto de disposições que regem a contratação, incluindo as constantes da proposta de inscrição, do regulamento e do certificado de participante e, quando for o caso de plano coletivo, do contrato.

Proposta de Inscrição: documento em que o proponente expressa a intenção de contratar uma ou mais coberturas ou de aderir à contratação sob a forma coletiva.

Regulamento: instrumento jurídico que disciplina os direitos e as obrigações das partes contratantes.

ALGUNS COMPONENTES DO CONTRATO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA

Carregamento: valor destinado a atender às despesas administrativas e de comercialização do plano.

Provisão matemática de benefícios: pode ser considerada a “conta” em que são colocadas todas as contribuições pagas, descontado o carregamento.

Portabilidade: direito do participante de, enquanto ainda não estiver recebendo o benefício e na forma regulamentada, movimentar os recursos da provisão matemática de benefícios a conceder para outros planos, da mesma ou de outra empresa, sem que haja incidência de imposto de renda. No entanto, alguns planos cobram carregamento no momento da portabilidade.

Renda: série de pagamentos periódicos a que tem direito o assistido (ou os assistidos), de acordo com a estrutura do plano.

Tipos de benefícios a escolher:

- ❖ Renda por Sobrevivência.
- ❖ Renda por Invalidez.
- ❖ Pensão por Morte.
- ❖ Pecúlio por Morte.
- ❖ Pecúlio por Invalidez.

SE HOVER PROBLEMAS, A QUEM RECORRER?

- ❖ SAC da empresa contratada.
- ❖ Ouvidoria.
- ❖ Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).
- ❖ Poder Judiciário – Consulte o Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002) sobre os prazos prescricionais.

RECLAMAÇÕES À SUSEP

1. Para formular reclamação à SUSEP, os consumidores ou seus beneficiários podem utilizar o site www.susep.gov.br, o Disque SUSEP (0800 021 8484) ou recorrer às unidades de atendimento indicadas no site.
2. A reclamação será transmitida à Ouvidoria da empresa para que sejam prestados esclarecimentos ou para que seja resolvida a questão.
3. Caso não haja atendimento satisfatório no prazo de 15 dias, a contar da data de encaminhamento da reclamação à Ouvidoria, o reclamante poderá requerer à SUSEP a abertura de processo administrativo, pessoalmente ou por carta, munido de cópia dos documentos comprobatórios da reclamação.

- 
4. Outros tipos de denúncia – por exemplo: contra corretor, golpe e comercialização irregular – devem ser feitas por meio de requerimento formal, acompanhado da documentação comprobatória, e protocolado, pessoalmente ou por carta, em uma das unidades de atendimento da SUSEP.
 5. De acordo com as competências da SUSEP, poderão ser aplicadas sanções administrativas (multas) caso fiquem comprovadas irregularidades.
 6. Para fins de recebimento de valores considerados devidos ou para o cumprimento de outras obrigações, deverá ser acionado o Poder Judiciário.
 7. A instauração de processo administrativo na SUSEP não suspende ou interrompe o prazo prescricional para ingresso de ação judicial.

