

FenSeg

Guia de Boas Práticas



SEGURO GARANTIA

Sumário

- 1.** Objetivo
- 2.** O Seguro Garantia
 - 2.1.** Produtos Padronizados - Modalidades
 - 2.1.1.** Seguro Garantia do Licitante
 - 2.1.2.** Seguro Garantia para Construção, Fornecimento ou Prestação de Serviços
 - 2.1.3.** Seguro Garantia de Retenção de Pagamentos
 - 2.1.4.** Seguro Garantia de Adiantamento de Pagamentos
 - 2.1.5.** Seguro Garantia de Manutenção Corretiva
 - 2.1.6.** Seguro Garantia Judicial
 - 2.1.7.** Seguro Garantia Judicial para Execução Fiscal
 - 2.1.8.** Seguro Garantia Parcelamento Administrativo Fiscal
 - 2.1.9.** Seguro Garantia Administrativo de Créditos Tributários
 - 2.1.10.** Seguro Garantia Aduaneiro
 - 2.1.11.** Seguro Garantia Imobiliário
 - 2.1.12.** Cobertura Adicional - Ações Trabalhistas e Previdenciárias
 - 2.2.** Produtos não Padronizados - Diferenciados
- 3.** Análise e Aceitação
- 4.** Vigência
- 5.** Âmbito Geográfico

- 6.** Apólice e Condições Gerais
 - 6.1.** Certificação Digital
 - 6.2.** Registro de Apólice Perante a Susep
 - 6.3.** Registro de Apólice nos Sites das Seguradoras
 - 7.** Canais de Atendimento e Divulgação
 - 8.** Preço do Seguro
 - 9.** Comissão do Corretor
 - 10.** Sinistro
 - 10.1.** Papel da Seguradora
 - 10.2.** Papel do Segurado
 - 10.3.** Papel do Tomador
 - 10.4.** Papel do Corretor
 - 10.5.** Papel do Ressegurador
 - 11.** Relação com os Segurados e Tomadores
 - 12.** Relação com os Corretores
 - 13.** Relação com Órgãos de Supervisão e Controle
 - 14.** Relação com Resseguradores
 - 15.** Relação entre Seguradoras
 - 16.** Relação com a Imprensa
- Considerações Finais

INTRODUÇÃO

A estabilização da economia nacional, a facilidade de acesso ao crédito e as ações do governo para incentivar o desenvolvimento da infraestrutura conferiram ao Seguro Garantia um potencial de crescimento gradativo e constante no mercado segurador.

Os princípios da ética, da boa-fé, **da confiança e o dever de colaboração na relação entre contratantes e contratados, aliados aos princípios inerentes à iniciativa privada e ao poder público para construir relações equilibradas e harmônicas** entre as partes envolvidas na contratação do seguro, **são as bases sobre as quais se assenta** este Guia de Boas Práticas do Seguro Garantia das seguradoras associadas à Federação Nacional de Seguros Gerais.

Por meio desse Guia, foi estabelecido um consenso em torno de recomendações específicas para as principais práticas de funcionamento do ramo de Seguro Garantia.

1.

Objetivos

Estabelecer recomendações que aprimorem as relações entre seguradoras, segurados (setor público e privado), corretores, tomadores, resseguradores e órgãos de supervisão e controle.

Aprimorar e uniformizar por meio dessas recomendações, **fundamentadas na legislação em vigor e nas boas práticas de governança corporativa**, o instituto e o funcionamento do Seguro Garantia, contribuindo de forma efetiva para o equilíbrio **das relações contratuais**.

2.

O Seguro Garantia

O Seguro Garantia é um tipo de seguro destinado aos órgãos públicos e às empresas privadas com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações estipuladas pelas partes, conforme descrito na apólice.

As partes envolvidas no Seguro Garantia são:

Tomador: É a empresa devedora das obrigações por ela assumida perante o segurado. É o tomador quem paga o prêmio do seguro (custo do seguro).

Segurado: É o credor da obrigação e o beneficiário da apólice.

Seguradora: É o garantidor, a empresa autorizada a garantir as obrigações de um tomador, nos limites e condições estabelecidos pela apólice.

Corretor: Profissional habilitado e autorizado a comercializar contratos de seguros.

Ressegurador: É a pessoa jurídica autorizada a aceitar, em resseguro, a totalidade ou a parte das responsabilidades repassadas pela seguradora em contratos facultativos ou automáticos.

2.1.

Produtos Padronizados- Modalidades

2.1.1. Seguro Garantia do Licitante

Este seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, se o tomador adjudicatário se recusar a assinar o contrato principal, nas condições propostas, dentro do prazo estabelecido no edital de licitação.

2.1.2. Seguro Garantia para Construção, Fornecimento ou Prestação de Serviços

Este seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento das obrigações assumidas pelo tomador, em contrato de construção, fornecimento ou prestação de serviços, firmado entre ele e o segurado, e coberto pela apólice.

2.1.3. Seguro Garantia de Retenção de Pagamentos

Este seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, dos prejuízos causados pelo tomador ao segurado, em razão do inadimplemento das obrigações vinculadas às retenções de pagamentos previstas no contrato principal e substituídas pela apólice.

2.1.4. Seguro Garantia de Adiantamento de Pagamentos

Este seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento das obrigações assumidas pelo tomador em relação aos adiantamentos de pagamentos, concedidos pelo segurado, que não tenham sido liquidados na forma prevista no contrato principal.

2.1.5. Seguro Garantia de Manutenção Corretiva

Este seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice e durante a sua vigência, pelos prejuízos decorrentes da inexecução, dentro do prazo acordado, das ações corretivas apontadas pelo segurado ao tomador e necessárias para a correção da disfunção ocorrida por responsabilidade do tomador.

2.1.6. Seguro Garantia Judicial

Este seguro garante o pagamento de valor que o tomador necessite realizar no trâmite de processos judiciais (substituiu o depósito judicial). A cobertura da apólice, limitada ao valor da garantia, somente terá efeito somente depois de

transitada em julgado a decisão ou acordo judicial cujo valor da condenação ou da quantia acordada não tenha sido paga pelo tomador.

2.1.7. Seguro Garantia Judicial para Execução Fiscal

Este seguro garante pagamento de valores que o tomador necessite realizar no trâmite de processos de execução fiscal.

A cobertura da apólice independe de trânsito e julgado, e a seguradora pode ser intimada a efetuar, em juízo, o depósito do valor segurado nas hipóteses em que os efeitos suspensivos aos embargos não sejam atribuídos à execução ou à apelação do tomador.

2.1.8. Seguro Garantia Parcelamento Administrativo Fiscal

Este seguro garante o pagamento, até o valor fixado na apólice, do saldo devedor remanescente da rescisão do parcelamento administrativo de créditos fiscais, assumido pelo tomador junto à Administração Pública.

2.1.9. Seguro Garantia Administrativo de Créditos Tributários

Constitui objeto desse seguro a prestação de garantia pelo tomador para atestar a veracidade de créditos tributários em processo administrativo.

2.1.10. Seguro Garantia Aduaneiro

Este seguro garante ao segurado (União Federal), até o valor da garantia fixada na apólice, ao cumprimento das obrigações do tomador vinculadas ao Termo de Responsabilidade, de

acordo com as Instruções Normativas da Secretaria da Receita Federal. A cobertura da apólice vigorará até a extinção das obrigações do tomador.

2.1.11. Seguro Garantia Imobiliário

Este seguro garante a indenização, até o valor fixado na apólice, pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento do tomador em relação às obrigações assumidas no contrato de compra e venda relativo à construção de edificações de unidades autônomas alienadas durante a execução da obra ou no contrato de permuta. O segurado são os adquirentes de imóvel em construção (unidades multifamiliares ou comerciais), ou proprietários permutantes de terreno. O tomador é o incorporador imobiliário.



2.1.12. Cobertura Adicional - Ações Trabalhistas e Previdenciárias

Esta cobertura adicional tem por objeto garantir ao segurado, até o limite máximo da indenização, o reembolso dos prejuízos comprovadamente sofridos em relação às obrigações de natureza trabalhista e previdenciária de responsabilidade do tomador oriundas do contrato principal, nas quais haja condenação judicial do tomador ao pagamento e o segurado seja condenado subsidiariamente e que os valores tenham sido pagos por este, em decorrência de sentença condenatória transitada em julgado, bem como do trânsito em julgado dos cálculos homologados ou ainda nas hipóteses de acordo entre as partes com prévia anuência da seguradora e consequente homologação do Poder Judiciário.

2.2.

Produtos Padronizados – Diferenciados

As seguradoras têm a prerrogativa de apresentar à Susep condições gerais e especiais de produtos com coberturas diferenciadas, adicionais ou extensivas às modalidades anteriores.

Uma vez autorizado pela autarquia, haverá a concessão de número de processo específico que indicará autorização para sua comercialização. O número de processo pode ser consultado através no site www.susep.gov.br.

3.

Análise e Aceitação

O Seguro Garantia exige das seguradoras uma análise criteriosa no que diz respeito ao risco a ser garantido.

Devem ser realizadas análises quanto ao risco de crédito e de capacidade técnica do tomador, para as quais cada seguradora possui critérios próprios.

Deve haver, também, a análise da subscrição da obrigação assumida pelo tomador (contrato, ação judicial, etc.), que

constituirá o risco a ser garantido. Nessa análise, devem ser observadas as limitações do ramo Seguro Garantia para que não haja uma amplitude de coberturas que se extrapolem para outros ramos de seguro.

Assim, a aprovação de limite ao tomador (capacidade financeira) não indicará por si só a aceitação do risco, que dependerá também da análise da obrigação a ser garantida.

4.

Vigência

A vigência do contrato de seguro é pelo prazo estipulado no compromisso firmado entre as partes e dependerá da modalidade contratada.

Para as modalidades em que não há esse compromisso (judicial,

administrativo e aduaneiro, quando for o caso) a obrigação de garantia da seguradora persiste até a extinção das obrigações do tomador, conforme especificado nas condições especiais de cada modalidade, descritas na apólice.

5.

Âmbito Geográfico

É possível contratar o seguro em todo o território nacional, de acordo com o especificado nas Condições Gerais.

6.

Apólices e Condições Gerais

As apólices de Seguro Garantia são certificadas digitalmente e remetidas a registro perante a Susep, para conferir maior segurança às partes envolvidas.

É prudente ressaltar que as apólices devem ser encaminhadas ao segurado acompanhadas das respectivas Condições Gerais, que devem ser redigidas de forma que fique claro ao segurado quais são as coberturas, os riscos excluídos, as hipóteses de isenção de responsabilidade da seguradora, entre outros.

Vale destacar ainda que é recomendável que as Condições Gerais sejam disponibilizadas no site das seguradoras, para conhecimento das partes envolvidas e, principalmente, dos segurados.

Na impressão das Condições Gerais, deve-se respeitar a legislação vigente no tocante ao tamanho da fonte. Também de ser destacada toda cláusula restritiva de direito em consonância com as exigências da legislação vigente.

6.1.

Certificação Digital

É recomendável que toda seguradora possua certificação digital em suas apólices.

A certificação digital utilizada nas apólices de Seguro Garantia provém de tecnologia que garante segurança, autenticidade, confidencialidade e integridade às informações.

6.2.

Registro de Apólice Perante a SUSEP

Conforme Circular Susep 326 de 29 de maio de 2006, artigo 4º e anexo, as seguradoras que atuam no ramo de Seguro Garantia devem informar, de maneira clara e destacada, o número de registro da apólice junto à SUSEP, pois somente com esse número o segurado pode realizar a consulta.

As seguradoras devem incentivar os segurados a consultar a apólice emitida no site da SUSEP, visando evitar falsificações do documento.

6.3.

Registro de Apólice nos Sites das Seguradoras

É recomendável, também, que as seguradoras disponibilizem consulta sobre a autenticidade das apólices em seus sites corporativos.

7.

Canal de Atendimento e Divulgação do Seguro Garantia

É recomendada à seguradora a disponibilização de diferentes canais de atendimento aos seus segurados, tomadores e corretores, dentre eles:

- > canais de atendimento telefônico;
- > canais de atendimento eletrônicos;
- > acompanhamento de redes sociais;
- > canal de Ouvidoria.

As informações fornecidas pelos diversos canais de relacionamento devem ser atualizadas em relação à utilização do seguro.

A clareza e agilidade na resposta aos questionamentos recebidos são essenciais ao serviço prestado pelas seguradoras objetivando a manutenção da sua qualidade e a prevenção de conflitos.

As diretrizes oriundas de Órgãos de Defesa do Consumidor devem ser respeitadas. Aspectos relativos aos horários disponibilizados para o contato, ao acesso aos canais e aos níveis de qualidade de atendimento devem ser observados. Os contatos via serviço de atendimento ao cliente (SAC) devem obedecer rigidamente ao disposto no Decreto 6.523, de 2008.

É recomendável que o número de telefone de acesso ao SAC seja disponibilizado na primeira página do portal/site da seguradora, de modo a facilitar a localização do segurado e/ou estipulante.

É recomendável que as seguradoras promovam eventos de divulgação e esclarecimento do produto para o público envolvido por meio da comissão.

8.

Preço do Seguro

O preço do Seguro Garantia deve estar sustentado nas boas técnicas de atuária para cada produto segurado, com base na experiência da seguradora nesse segmento de negócio.

As seguradoras devem rejeitar a prática de concorrência desleal e buscar instrumentos que periodicamente avaliem com critério sua

precificação, frente à peculiaridade da vigência do produto e a sua suscetibilidade e influência pelo momento econômico e político, nacional e internacional.

É recomendável manter o registro dos valores pagos a título de prêmio em local de fácil acesso às partes contratantes na apólice.

9.

Comissão do Corretor

É recomendável que o valor da comissão estipulada, ou seja, o pagamento pela intermediação do negócio observe a prática de mercado, visando ao equilíbrio do preço final, sem prejuízo para nenhuma das partes, seja tomador, corretor ou seguradora.

É importante ressaltar também que a seguradora, quando questionada, deve informar as partes sobre o percentual de comissão pago ao corretor.

10.

Sinistro

15

O sinistro no Seguro Garantia é caracterizado pelo descumprimento das obrigações cobertas. Os prejuízos diretos do segurado serão indenizados até o valor da garantia fixado na apólice.

10.1.

Papel da Seguradora

A seguradora deve, assim que receber o aviso de sinistro, efetuar a solicitação ao segurado de todos os documentos necessários à análise regular do sinistro. A seguradora deve ainda conduzir o processo de regulação

com transparência e informar o tomador sobre a comunicação do sinistro. É recomendável inserir na base do RNS, Registro Nacional de Sinistros, toda ocorrência de sinistros, assim como suas alterações.

10.2.

Papel do Segurado

O Segurado deve informar prontamente a seguradora sobre a expectativa de sinistro. Posteriormente, concretizando-se a expectativa de sinistro, deve proceder de forma imediata ao aviso junto à seguradora, relatando detalhadamente o histórico da ocorrência com

embasamento documental. Deve ainda fornecer à seguradora todas as informações relacionadas à ocorrência do sinistro de forma clara, transparente e objetiva, de modo a permitir a total apuração por parte da seguradora das circunstâncias e dos fatos narrados no aviso.

10.3.

Papel do Tomador

O tomador deve atuar de forma ética e transparente. Deve colaborar com o procedimento de regulação do sinistro e fornecer á seguradora

todas as informações relacionadas à ocorrência do sinistro, de forma a permitir e auxiliar a seguradora na apuração do sinistro.

10.4.

Papel do Corretor

O corretor deve atuar como facilitador a fim de possibilitar celeridade na coleta das informações sobre o sinistro,

intermediando, quando necessário, a comunicação entre a seguradora, e o segurado e o tomador.

10.5.

Papel do Ressegurador

Raramente o ressegurador regula diretamente o sinistro. A obrigação contratual relativa à condução do processo de regulação do sinistro - judicial ou administrativo - é, em regra, da seguradora.

Assim, é recomendável que o contrato de resseguro contenha cláusulas contratuais que definam menor ou maior interferência do ressegurador em cada processo de regulação.

11.

Relação com os Segurados e Tomadores

O setor de seguros deve priorizar nas suas relações com os segurados e tomadores a mais absoluta e rigorosa ética e

transparência nas várias etapas do seguro (aceitação, emissão, cobrança, coberturas, liquidação de sinistro, entre outras).

17

12.

Relação com os Corretores

Visando estreitar o relacionamento com seus corretores e contribuir para tornar cada vez mais profissional e transparente a intermediação na comercialização de seus produtos, é recomendado às seguradoras:

- > Fornecer informações claras, precisas e completas sobre os produtos disponibilizados aos corretores de seguros.
- > Desenvolver tecnologia que reduza em benefício dos segurados os custos de angariação dos seguros.
- > Responder clara e objetivamente aos questionamentos dos corretores de seguros no

menor tempo possível, indicando, sempre que cabível, qual a melhor conduta a ser adotada no caso concreto que objetivou o contato.

- > Reforçar com os corretores de seguros a importância do fornecimento de informações corretas, claras e precisas para os tomadores e segurados, antes e durante o período de utilização do seguro.
- > Manter em sigilo os dados dos tomadores, respeitando a carteira dos corretores de seguros, bem como dos documentos referentes ao negócio garantido, como os contratos firmados, por exemplo.

> Orientar os corretores de seguros para que não comercializem somente o seguro, mas que direcionem suas atividades para o amplo esclarecimento aos segurados sobre os benefícios do produto, sobre as obrigações decorrentes da contratação e sobre os limites de cobertura existentes em cada contrato.

> Informar os corretores de seguros sobre as políticas adotadas pela seguradora nos casos de fraude ou má prática da corretagem de seguro.

> Promover treinamentos específicos e aprofundados sobre as diversas modalidades do Seguro Garantia.

13.

Relação com Órgãos de Supervisão e Controle

A Superintendência de Seguros Privados - SUSEP é o órgão estatal responsável pela regulamentação do setor de seguros e pela fiscalização dos atos que envolvem a atividade. Assim, as seguradoras devem:

> Trabalhar, em conjunto com a Federação Nacional de Seguros Gerais - FenSeg, os assuntos ligados ao desenvolvimento do mercado, que necessitem de interação com a SUSEP e o Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP;

> Facilitar o acesso, criar ambiente favorável, ser rápidas nas respostas e prover o órgão de todas as informações necessárias para o pleno desenvolvimento do mercado de Seguro de Garantia.

> Atender prontamente às demandas dos contratantes e beneficiários do Seguro Garantia quando encaminhadas ao órgão de supervisão e controle, buscando uma solução que atenda às expectativas das partes.

14.

Relação com Resseguradores

As seguradoras devem zelar pela preservação de sua carteira e economia local, por meio da contratação de resseguro dentre as modalidades hoje ofertadas. O contrato de resseguro deve estabelecer de forma clara e objetiva as regras entre a companhia cedente e o ressegurador.

A Seguradora deve fornecer informações, estatísticas, perfil dos riscos, entre outros dados essenciais à análise dos riscos a serem garantidos pelos resseguradores.

A comunicação entre seguradora e resseguradora deve prezar pela clareza, transparência, parceria e agilidade.

15.

Relação entre Seguradoras

As seguradoras que operam no Seguro Garantia devem estabelecer entre si uma relação de boa-fé, garantindo a manutenção dos princípios éticos

da livre concorrência e da proteção das partes envolvidas como princípio basilar de toda atividade privada praticada no segmento de seguros no País.

16.

Relação com a Imprensa

O relacionamento com a imprensa deve ser construído de forma a priorizar os esclarecimentos gerais sobre o produto de Seguro Garantia, de modo a facilitar a compreensão

dos órgãos do setor sobre coberturas, prazo de vigência, exclusões de cobertura, regulação de sinistros e mecanismos de acesso do consumidor à seguradora para gestão de conflitos.

21

Considerações Finais

Este Guia está pautado em princípios morais e éticos de aceitação pública, que respeitam os anseios da sociedade, o princípio da livre concorrência entre as seguradoras, o respeito às boas práticas de governança corporativa e o respeito às partes contratantes.

As seguradoras vêm priorizando a divulgação do produto para maior esclarecimento sobre todas as suas modalidades e características próprias aos corretores, tomadores e segurados.

O Seguro Garantia tem-se mostrado útil e eficiente tanto para os segurados como para os tomadores. Por ser um produto de valor competitivo que não compromete as linhas bancárias de crédito dos tomadores, vem agradando às partes em geral.

Por fim, a observação dos princípios da boa prática regulatória, especialmente das diretrizes de transparência, compromisso ético e ampla participação das partes interessadas, propiciará excelente resultado à sociedade.

DIRETORIA FENSEG

Presidente

Paulo Miguel Marraccini
Allianz Seguros S/A

Vice Presidentes

José Sergio Bordin
Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros

Marcos Eduardo Ferreira
Grupo Segurador BB Mapfre

Luiz Alberto Pomarole
Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais

Carlos Alberto de Figueiredo Trindade Filho
Sul América Companhia Nacional de Seguros

Diretores

Antonio Eduardo Figueiredo Trindade
Ace Seguradora

Max Thiermann
Allianz Seguros S/A

Sidney Gonçalves Munhoz
Chubb do Brasil Cia. de Seguros

Hyung Mo Sung
Generali Brasil Seguros S/A

João Francisco Silveira Borges da Costa
HDI Seguros S/A

Gustavo Henrich
JMalucelli Seguradora S/A

Carlos Magnarelli
Liberty Seguros S/A

Ricardo Barreto
Luzaseg Seguros S/A

Helio Hiroshi Kinoshita
Mitsui Sumitomo Seguros S/A

Luiz Felipe Smith de Vasconcellos
Tokio Marine Seguradora S/A

Francisco Caiuby Vidigal Filho
Yasuda Maritima Seguros S/A

Luis Henrique Meirelles Reis
Zurich Minas Brasil Seguros S/A

Elaboração: Comissão de Risco de Crédito e Garantia

Aprovação: Diretoria da FenSeg, em 5 de fevereiro de 2015

Impressão: WalPrint – Gráfica e Editora



Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e
Vida, Saúde Suplementar e Capitalização



Federação Nacional de Seguros Gerais

Rua Senador Dantas, 74
8° andar – Centro
Rio de Janeiro – RJ
cep. 20031-205
tel. 021.2510.7770
www.fenseg.org.br