

Seguro Conta Protegida

*Garanta já o Máximo
de proteção para sua
família.*



**PERGUNTAS E
RESPOSTAS**

Índice

Tema	Página
1. Quem é o Segurado?	3
2. O que é estipulante?	3
3. Quem é o corretor de seguros?	3
4. Sobre o produto	3
5. Resumo das coberturas	3
6. Início das coberturas e carência	4
7. Se o Segurado pagar o prêmio com 02 dias de atraso e o sinistro ocorrer no primeiro dia do atraso, ele estará coberto?	4
8. Quanto tempo após o recebimento da fatura o cliente tem para realizar o pagamento? Se passar desse prazo como proceder?	4
9. Como e quando acontece a revisão das Mensalidades e Coberturas?	4
10. Coberturas do Seguro	5
10.1. O que é a cobertura de Desemprego Involuntário?	5
10.2. O que é a cobertura por Incapacidade Física Temporária por Acidente?	5
10.3. O que é a cobertura de Invalidez Permanente Total por Acidente?	6
10.4. O que é a cobertura de MORTE?	7
11. Como faço para solicitar 2ª via de certificado?	7
12. Pessoa Jurídica	8
13. Nos casos dos clientes com mais de uma conta, poderá aderir ao seguro mais de uma vez?	8
14. Se o seguro for cancelado, poderá aderir novamente?	8
15. O inquilino pode aderir ao seguro?	8
16. Quando ocorrer o sinistro com o inquilino, quem receberá a cobertura? Quem da abertura ao sinistro?	8
17. Onde posso retirar a relação de documentos e o formulário de aviso de sinistro?	8
18. Como comunico o Sinistro do produto Conta Protegida	9
19. Para onde enviar os documentos em caso de Sinistro?	9
20. O crédito na conta telefônica do cliente é único, mas tem prazo para o mesmo utilizar o valor, caso não atinja na conta o valor de indenização?	9
21. Quais os documentos necessários, que devo enviar em caso de sinistro?	9
21.1 Tipo Cobertura: DESEMPREGO	9
21.2 Tipo Cobertura: INCAPACIDADE FÍSICA TEMPORÁRIA POR ACIDENTE	10
21.3. Tipo Cobertura: INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE	10
21.4. Tipo Cobertura: MORTE	10
22. Como receberei o pagamento da minha indenização?	11
23. Em caso de plano econômico (R\$29,90) como será realizado o crédito do valor do sinistro quando for parcelado. Já que somando o valor do plano econômico não chega aos R\$280,00 de indenização?	12
24. Em caso de invalidez permanente total por acidente ou morte o segurado já está coberto desde a data de ativação do seguro? Ex. No mesmo dia com diferença de horas?	12
25. Qual o prazo para análise de um sinistro?	12
26. Passaram-se 30 dias desde o envio de documentos para aviso de sinistro e desde então não tive posição, como devo proceder?	12
27. Quando a Seguradora pode se recusar a pagar a indenização?	12
28. Como cancelo meu seguro?	13
29. Qual o prazo para que os valores sejam creditados para o segurado em caso de estorno?	13
30. No caso de cancelamento de seguro, tenho direito a devolução dos prêmios (valores) pagos?	13
31. Quem garante as minhas coberturas?	13

1. Quem é o Segurado?

É a pessoa física cliente da Vivo que optar pelo seguro oferecido pela SEGURADORA e que tenha aderido à apólice do seguro mediante pagamento de prêmio e que possua no mínimo 18 (dezoito) anos.

2. O que é estipulante?

Pessoa jurídica que propõe a contratação de plano coletivo, ficando investida de poderes de representação do segurado nos termos da legislação e regulação em vigor, sendo identificada como estipulante/instituidor, quando participar total ou parcialmente do custeio do plano, e como estipulante/averbador, quando não participar do custeio.

“Neste caso o Estipulante do seguro é a Vivo que em parceria com a MAPFRE é responsável pelo oferecimento. O serviço da Seguradora será cobrado em fatura da Vivo/Estipulante.”

3. Quem é o corretor de seguros?

A corretora de seguros responsável pelo produto Conta Protegida é a TGP Brasil Corretora e Administradora de Seguros.

4. Sobre o produto

O **Conta Protegida** é um seguro destinado aos clientes da Vivo que tenham recebido e efetuado o pagamento da fatura proposta do seguro que garante o auxílio no pagamento de sua conta telefônica em casos de **Desemprego Involuntário (CLT) ou Incapacidade Física Temporária por Acidente** (para profissionais liberais e autônomos), no valor de **R\$280,00** Para **Invalidez Permanente Total por Acidente** do segurado, o **Conta Protegida** garante o pagamento de **R\$ 840,00 para o segurado**. Em caso de **Morte** do segurado, o **Conta Protegida** garante o pagamento de **R\$ 840,00** aos herdeiros legais ou beneficiário indicado.

5. Resumo das coberturas

Conta Protegida

COBERTURAS	VALOR DAS COBERTURAS
Desemprego Involuntário (CLT)	R\$ 280,00
Incapacidade Física Temporária por Acidente (profissionais liberais e autônomos)	R\$ 280,00
Invalidez Permanente Total por Acidente	R\$ 840,00
MORTE	R\$ 840,00
1 sorteio mensal no valor bruto de IR	R\$ 10.000,00
Mensalidade	R\$ 5,90

6. Início das coberturas e carência.

O início de vigência do seguro se dará no 1º dia do mês subsequente ao pagamento da fatura (proposta de adesão).

7. Se o Segurado pagar o prêmio com 02 dias de atraso e o sinistro ocorrer no primeiro dia do atraso, ele estará coberto?

A regra é: sinistros ocorridos em período onde o pagamento esteja em atraso não terão cobertura. No entanto, atrasos de pagamento com até 5 dias serão analisados pela área responsável de acordo com o evento e a garantia reclamada.

8. Quanto tempo após o recebimento da fatura o cliente tem para realizar o pagamento? Se passar desse prazo como proceder?

O cliente que receber a fatura (proposta de adesão) terá o prazo de 60 dias para pagamento. Após este prazo a fatura perde a validade.

9. Como e quando acontece a revisão das Mensalidades e Coberturas?

Os capitais segurados e os prêmios correspondentes serão atualizados monetariamente anualmente pelo IPCA/IBGE (Índice de Preços ao Consumidor Amplo – Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) acumulado nos 12 (doze) meses que antecedem 2 (dois) meses anteriores ao aniversário da apólice, cuja vigência inicial é 30/09/2010.

Além da atualização acima, a cada período de 3 anos de vigência da apólice, no momento da renovação ao mensalidade (prêmio) do seguro será reenquadrado em 5% devido ao envelhecimento do grupo segurado. Exemplo:

O valor da mensalidade (prêmio) em outubro de 2010 é de R\$ 5,90, e será reenquadrado em outubro de 2013 em 5% e passará a ser de R\$ 6,20.

O valor da mensalidade (prêmio) em outubro de 2013 será de R\$ 6,20, e será reenquadrado em outubro de 2016 em 5% e passará a ser de R\$ 6,50 e assim será o reenquadramento a cada 3 anos de vigência da apólice do grupo.

10. Coberturas do Seguro

10.1. O que é a cobertura de Desemprego Involuntário?

É a cobertura exclusiva para profissionais que comprovem registro em carteira com o mesmo empregador pelo período de 12 meses subsequentes, que **garante 1 crédito único no valor de R\$ 280,00, na sua conta telefônica**, referentes a 4 contas no valor de R\$ 70,00, em caso de desemprego involuntário e sem justa causa do segurado.

Vínculo empregatício: 12 meses subsequentes com o mesmo empregador, com jornada mínima de trabalho de 30 horas, semanal.

IMPORTANTE: O pagamento da indenização será feito diretamente na conta telefônica, caso o segurado não mais a possua, este perderá o direito a indenização.

Carência: 30 dias

Franquia: Não Há

Riscos Excluídos desta Cobertura:

- a) renúncia ou pedido de demissão voluntária do trabalho;
- b) demissão por justa causa do trabalhador segurado;
- c) jubilação, pensão ou aposentadoria do trabalhador segurado;
- d) programas de demissão voluntária (PDV), incentivados pelo empregador do segurado;
- e) estágios e contratos de trabalho temporário em geral;
- f) falência;
- g) campanhas de demissões em massa. Considera-se "demissão em massa" o caso de empresas que demitam mais de 10% (dez por cento) de seu quadro de pessoal no mesmo mês
- h) demissões decorrentes do encerramento das atividades do empregador

10.2. O que é a cobertura por Incapacidade Física Temporária por Acidente?

Exclusivamente para o segurado que comprove a sua renda como profissional liberal e autônomos. É a cobertura que **garante 1 crédito único no valor de R\$ 280,00 na sua conta telefônica**, referentes a 4 contas no valor de até R\$ 70,00, em caso de incapacidade física temporária por acidente, que impeça o segurado de realizar sua atividade remunerativa habitual, sempre que este estado seja contínuo por um período superior a 15 dias.

IMPORTANTE: O pagamento da indenização será feito diretamente na conta telefônica, caso o segurado não mais a possua, este perderá o direito a indenização.

Carência: 30 dias

Franquia: Não Há

Riscos Excluídos desta Cobertura:

- a) incapacidades, doenças, acidentes, lesões traumáticas e cirurgias comprovadamente anteriores à contratação do seguro, para as quais o segurado tenha procurado ou recebido atendimento médico-hospitalar de qualquer natureza, mesmo que os afastamentos sejam decorrentes de agravamento, seqüela ou reaparecimento destas, ou de seus sintomas e sinais, ou ainda, das complicações crônicas ou degenerativas delas conseqüentes;
- b) ato reconhecidamente perigoso, que não seja motivado por necessidade justificada;
- c) prática pelo segurado de atos ilícitos ou contrários à lei;
- d) hospitalização para a realização de exames de rotina;
- e) tratamento para esterilização, fertilização e mudança de sexo;
- f) cirurgias plásticas, exceto aquelas com finalidade comprovadamente restauradora de função diretamente afetada por eventos cobertos pelo seguro;
- g) tratamento para obesidade em suas várias modalidades;
- h) procedimentos não previstos no Código Brasileiro de Ética Médica e os não reconhecidos pelo Serviço Nacional de Fiscalização de Medicina e Farmácia;
- i) distúrbios ou doenças psiquiátricas, bem como quaisquer eventos ou conseqüências deles decorrentes;
- j) afastamentos decorrentes de um mesmo evento que já tenha sido indenizado pela apólice de seguro vigente; e
- k) lesões causadas por esforços repetitivos (LER) e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT).
- l) doenças preexistentes, de conhecimento do segurado;
- m) parto, gravidez ou aborto;
- n) alcoolismo ou uso de psicotrópicos e/ou entorpecentes;
- o) prática profissional ou amadora de esportes como balonismo, vôlei, pára-quedismo, automobilismo, motociclismo, alpinismo e outros esportes de alto risco.

10.3. O que é a cobertura de Invalidez Permanente Total por Acidente?

É a cobertura que **garante 1 crédito único no valor de R\$ 840,00** referente a 12 meses de conta no valor de R\$ 70,00 **ao Segurado** para pagar suas contas de telefone no caso de ficar inválido permanente total por Acidente, pela perda de um membro ou órgão por ACIDENTE conforme Constante nas Condições Gerais.

Carência: não há

Franquia: não Há

Riscos Excluídos desta Cobertura:

- a) Carência legalmente prevista de 2 (dois) anos para suicídio ou tentativa de suicídio, contados da data de início de vigência do respectivo risco individual.
- b) doenças preexistentes à contratação do seguro, de conhecimento do segurado;
- c) alcoolismo ou uso de psicotrópicos e/ou entorpecentes;
- d) prática profissional ou amadora de esportes como balonismo, vôlei livre, pára-quedismo, automobilismo, motociclismo, alpinismo e outros esportes de alto risco;
- e) invalidez permanente parcial.

10.4. O que é a cobertura de MORTE?

É a cobertura que **garante 1 crédito único no valor de R\$ 840,00**, referente a 12 meses de conta no valor de R\$ 70,00, **para os herdeiros legais ou beneficiário indicado**, em caso de morte do segurado.

Carência: Não há.

Franquia: Não há

Riscos Excluídos desta Cobertura:

- a) Carência legalmente prevista de 2 (dois) anos para suicídio ou tentativa de suicídio, contados da data de início de vigência do respectivo risco individual.
- b) doenças preexistentes à contratação do seguro, de conhecimento do segurado;
- c) alcoolismo ou uso de psicotrópicos e/ou entorpecentes;
- d) prática profissional ou amadora de esportes como balonismo, vôlei livre, pára-quedismo, automobilismo, motociclismo, alpinismo e outros esportes de alto risco;

11. Como faço para solicitar 2ª via de certificado?

Deve-se entrar em contato com a Central de Relacionamento no telefone 4002-7041, (capital e regiões metropolitanas) e 0800 570 7041 (demais localidades). Após o contato será aberto um processo e encaminhado ao setor responsável. O prazo para recebimento do certificado é de 10 dias úteis. Se preferir, o cliente poderá solicitar o envio do certificado por email, agilizando o processo.

12. Pessoa Jurídica

O Conta Protegida foi projetado para atender somente clientes de linhas telefônicas residenciais. Assim, as linhas comerciais não podem ser seguradas.

13. Nos casos dos clientes com mais de uma conta, poderá aderir ao seguro mais de uma vez?

O cliente da Vivo que possuir mais de uma conta atrelada ao CPF, poderá aderir a 1 seguro por conta.

14. Se o seguro for cancelado, poderá aderir novamente?

Neste momento não teremos processo de adesão sem ser via o pagamento da fatura. Desta forma, se cancelado não teremos como contratar novo seguro.

15. O inquilino pode aderir ao seguro?

Se a conta de telefone estiver em seu nome este poderá aderir, porém caso a mesma esteja em nome do locador, este não poderá aderir ao seguro.

16. Quando ocorrer o sinistro com o inquilino, quem receberá a cobertura? Quem da abertura ao sinistro?

Se o inquilino não tiver a linha telefônica em seu nome, não poderá contratar o seguro. O titular da conta telefônica e o responsável pelo pagamento devem ser iguais. Caso a situação seja diferente o cliente não está elegível a contratação do seguro.

Importante:

Não há relação com o fato do imóvel ser alugado e sim no nome de quem está a conta do telefone e quem é o responsável pelo pagamento.

17. Onde posso retirar a relação de documentos e o formulário de aviso de sinistro?

A relação de documentos poderá ser informada pela central de relacionamento Através do **4002-7041 (capital e regiões metropolitanas) e 0800 570 7041 (demais localidades)**, deficiente Auditivo: **0800 570 7035**. Se desejar a relação pode ser consultada pela internet, no site www.mapfrevivo.com.br/

18. Como comunico o Sinistro do produto Conta Protegida

18.1 Em caso de sinistro coberto por este seguro, o(s) beneficiário(s) ou representante(s) legal(is) deverá(ão) comunicá-lo à seguradora por meio da Central de Relacionamento no telefone 4002-7041, (capital e regiões metropolitanas) e 0800 570 7041(demais localidades) e provar

sua ocorrência por meio da entrega dos documentos à seguradora.

18.2 A ocorrência do sinistro deverá ser comunicado a seguradora através do 4002-7041 (capital e regiões metropolitanas) e 0800 570 7041 (demais localidades).

IMPORTANTE: Somente fará jus ao recebimento da indenização securitária aquele segurado que não possuir nenhum débito com a Vivo e possuir a sua conta ativa e em uso.

19. Para onde enviar os documentos em caso de Sinistro?

O endereço da caixa postal para o envio da documentação será informada no momento do contato, bem como na carta com a relação de documentos a ser enviada ao cliente. A caixa posta a ser informada será: .

20. O crédito na conta telefônica do cliente é único, mas tem prazo para o mesmo utilizar o valor, caso não atinja na conta o valor de indenização?

Não, o valor permanecerá disponível como crédito para o cliente até a sua utilização.

21. Quais os documentos necessários, que devo enviar em caso de sinistro?

DESEMPREGO

- Cópia simples do RG e CPF OU CARTEIRA DE HABILITAÇÃO do segurado;
- Cópia simples da conta completa anterior ao sinistro, devidamente quitada;
- Cópia da carteira profissional do segurado, das páginas de:
 - Identificação visual (foto);
 - Qualificação civil (verso da foto);
- Último contrato de trabalho;
- Posterior ao último contrato de trabalho (mesmo em branco);
- Cópia da rescisão de contrato de trabalho homologado no TRT ou Sindicato (frente e verso);
- Cópia do Comunicado de Dispensa (CD), para o seguro desemprego;

INCAPACIDADE FÍSICA TEMPORÁRIA POR ACIDENTE

- Formulário de Aviso de Sinistro, totalmente preenchido e assinado pelo segurado ou por seu representante e pelo

médico assistente do segurado (com firma reconhecida de ambos);

- Cópia simples do CPF e RG do segurado OU CARTEIRA DE HABILITAÇÃO.

- Relatório Médico com o tempo previsto de recuperação do Segurado;

- Relatórios médicos e laudo pericial que comprove a incapacidade física total e temporária do Segurado;

- Todos os resultados de exames comprobatórios do acidente, de Clínicas, Consultórios e Hospitais, exames laboratoriais, laudo médico assistente e quaisquer outros documentos referentes ao evento;

- Certidão de Registro de Ocorrência Policial (BO);

- Laudo de Exame de Corpo de Delito (IML), se houver;

- Laudo de teor alcoólico e/ou toxicológico caso tenha sido realizado e seu resultado não conste do Laudo de Exame de Corpo de Delito (IML), se houver;

- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação, em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;

- Cópia dos Documentos comprobatórios da condição de autônomo (cópia de declaração de Imposto de Renda, Registro de autônomo no INSS ou GFIP).

- Cópia simples da conta anterior ao sinistro, devidamente quitada;

INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE

- Formulário de Aviso de Sinistro, totalmente preenchido e assinado pelo segurado ou por seu representante e pelo médico assistente do segurado (com firma reconhecida de ambos);

- Cópia simples do CPF e RG do segurado OU CARTEIRA DE HABILITAÇÃO.

- Relatório Médico discriminando as seqüelas definitivas deixadas pelo acidente, se o Segurado encontrava-se em tratamento quando da entrega do Aviso de Sinistro;

- Todos os resultados de exames comprobatórios do acidente, de Clínicas, Consultórios e Hospitais, exames laboratoriais, laudos médicos e quaisquer outros documentos referentes ao evento;

- Exame de Corpo de Delito, se houver;

- Laudo de teor alcoólico e/ou toxicológico, caso tenha sido realizado e seu resultado não conste do Laudo de Exame de Corpo de Delito (IML) se houver;

- Cópia da Certidão de Registro de Ocorrência Policial (BO) ou Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT);

- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação, em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado;

- Cópia simples da conta anterior ao sinistro, devidamente quitada;

MORTE

- Formulário de Aviso de Sinistro original, preenchido e assinado pelo beneficiário do segurado;
- Cópia simples do RG e CPF do segurado OU CARTEIRA DE HABILITAÇÃO;
- Cópia da Certidão de Óbito;
- Cópia do Boletim de Ocorrência (B.O) ou Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) em caso de morte acidental;
- Cópia do Laudo de Exame Cadavérico (IML), com o resultado de dosagem alcoólica ou toxicológica;
- Cópia simples da conta anterior ao sinistro, devidamente quitada;
- Documentos pessoais dos beneficiários: RG./RNE, CPF. e Comprovante de Residência;
- Certidão de Casamento Atualizada, emitida após o óbito;
- Declaração de convivência conjugal;
- Declaração de Pátrio Poder para beneficiários menores de 18 anos;
- Declaração de familiares consangüíneos do sinistrado(a) com 2 testemunhas devidamente qualificadas, informando quem são os únicos filhos legítimos do segurado(a), reconhecer firma;
- Provas de união estável, se possuir companheiro(a) e for beneficiário(a), como escritura pública de declaração reconhecendo a situação de fato, declaração de imposto de renda, filhos em comum, contrato de locação, residência em comum, recebimento da pensão por morte pelo INSS, contratos de compra e venda...;

22. Como receberei o pagamento da minha indenização?

As indenizações serão pagas da seguinte forma:

- A indenização para os casos de Desemprego Involuntário (CLT) e Incapacidade Física Temporária por Acidente (PROFISSIONAIS LIBERAIS E AUTÔNOMOS) será creditada diretamente na fatura mensal de telefone, **para recebimento o segurado deverá estar com a sua conta de telefone em situação ATIVA, caso a conta esteja cancelada não terá direito a indenização;**
- A indenização para Invalidez Permanente por Acidente será paga diretamente ao **Segurado da conta;**
- A indenização para Morte será paga ao(s) herdeiros legais, observando-se as limitações previstas no Código Civil vigente.

23. Em caso de plano econômico (R\$29,90) como será realizado o crédito do valor do sinistro quando for parcelado. Já que somando o valor do plano econômico não chega aos R\$280,00 de indenização?

Não, independentemente do plano telefônico que este segurado possuir, o crédito permanecerá disponível até sua total utilização.

24. Em caso de invalidez permanente total por acidente ou morte o segurado já está coberto desde a data de ativação do seguro? Ex. No mesmo dia com diferença de horas?

O segurado terá direito a partir das “zero horas” do primeiro dia do mês subsequente ao pagamento da fatura (proposta de adesão), para o caso de morte e IPTA não há carência nem franquia.

25. Qual o prazo para análise de um sinistro?

A partir da entrega de toda a documentação exigível por parte do(s) beneficiário(s), a seguradora terá o prazo de 30 dias para regular o sinistro.

26. Passaram-se 30 dias desde o envio de documentos para aviso de sinistro e desde então não tive posição, como devo proceder?

Caso a regulação do sinistro supere o prazo de 30 (trinta) dias conforme descrito no caput, o capital segurado será atualizado pela variação do IPCA/IBGE (Índice de Preços ao Consumidor Amplo - Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), acrescido de juros de mora de 0,5 % (meio por cento) ao mês, calculado pro rata temporis até a data do efetivo pagamento.

27. Quando a Seguradora pode se recusar a pagar a indenização?

Quando houver constatação de irregularidade na documentação por parte do segurado, beneficiários ou indivíduos relacionados, impedimento legal ou em desacordo com as condições gerais de elegibilidade.

28. Como cancelo meu seguro?

Através do 4002-7041 (capital e regiões metropolitanas) e 0800 570 7041 (demais localidades)

Ou pelo SAC 24h através do 0800 570 7045 .

SAC Deficiente Auditivo: 0800 570 7035

29. Qual o prazo para que os valores sejam creditados para o segurado em caso de estorno?

Prazo de 15 dias para todo o operacional.

30. No caso de cancelamento de seguro, tenho direito a devolução dos prêmios (valores) pagos?

Não, pois o segurado teve direito a indenização na ocorrência de sinistro das coberturas contratadas durante o período em que esteve vigente seu certificado.

31. Quem garante as minhas coberturas?

MARES - MAPFRE RISCOS ESPECIAIS SEGURADORA S.A – Caixa Postal 60532 – CEP 05804-970 – São Paulo – SP – CNPJ 87.912.143/0001-58 – Inscrição Est. Isenta Processo SUSEP nº 15414.100431/2002-51

MAPFRE CAPITALIZAÇÃO S.A., inscrita no CNPJ 09.382.998/0001-00, de acordo com a Nota Técnica e respectivas Condições Gerais aprovadas pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP conforme Processo nº. 15414.000959/2008-16.