



**Seguro**  
**Cartão Protegido**  
Condições Gerais



# Sumário

1.	INFORMAÇÕES PRELIMINARES .....	4
2.	APRESENTAÇÃO .....	4
3.	ESTRUTURA DESTE CONTRATO DE SEGURO .....	4
4.	TERMOS UTILIZADOS NO SEGURO .....	4
5.	OBJETIVO DO SEGURO .....	8
6.	CARTÕES SEGURADOS .....	8
7.	COBERTURAS .....	8
8.	RISCOS EXCLUÍDOS .....	8
9.	ÂMBITO GEOGRÁFICO DA COBERTURA.....	9
10.	DOCUMENTOS DO SEGURO .....	9
11.	FRANQUIA .....	10
12.	ACEITAÇÃO DO SEGURO .....	10
13.	VIGÊNCIA DO SEGURO .....	10
14.	ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA DO CAPITAL SEGURADO E RENOVAÇÃO.....	10
15.	SEGURO A 1º RISCO ABSOLUTO.....	11
16.	PAGAMENTO DE PRÊMIO.....	11
17.	CANCELAMENTO.....	12
18.	PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO.....	13
19.	LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS.....	14
20.	APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS E INDENIZAÇÕES.....	15
21.	REINTEGRAÇÃO DO CAPITAL SEGURADO .....	15
22.	COMUNICAÇÕES.....	15
23.	CONCORRÊNCIA DE APÓLICES / CERTIFICADO INDIVIDUAL .....	15
24.	SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS .....	17
25.	ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA DA INDENIZAÇÃO .....	17
26.	PERDAS DE DIREITOS .....	17
27.	OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE .....	18
28.	OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA .....	19

29.	REMUNERAÇÃO DO ESTIPULANTE.....	19
30.	CLÁUSULA BENEFICIÁRIA .....	19
31.	PRESCRIÇÃO .....	19
32.	OUVIDORIA .....	19
33.	SOLUÇÃO DE CONFLITO .....	20
34.	FORO .....	20
35.	CONDIÇÕES GERAIS.....	20

## 1. INFORMAÇÕES PRELIMINARES

---

1.1 O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

1.2 O Segurado poderá consultar a situação cadastral de seu Corretor de seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.

## 2. APRESENTAÇÃO

---

2.1 Apresentamos a seguir as Condições Contratuais Gerais e Especiais do seguro, que estabelecem as normas de funcionamento das Coberturas contratadas.

2.2 Para os devidos fins e efeitos, serão consideradas somente as condições correspondentes às Coberturas previstas e discriminadas da Apólice/Certificado Individual, desprezando-se quaisquer outras.

2.3 Ao contratar o seguro, o Segurado ou Estipulante aceita explicitamente as cláusulas limitativas que se encontram no texto das Condições Gerais e Especiais

2.4 Para os casos não previstos nestas condições, serão aplicadas as leis e normas que regulamentam os seguros no Brasil.

## 3. ESTRUTURA DESTE CONTRATO DE SEGURO

---

3.1 As condições Gerais e Especiais deste seguro apresentam-se em partes assim denominadas:

3.1.1 Condições Contratuais é o conjunto de disposições que regem a contratação, incluindo as constantes da Proposta de adesão, das condições gerais, das condições especiais, do

contrato de seguro, da Apólice Coletiva e do certificado individual de seguro.

3.1.2 Condições Gerais são as cláusulas comuns a todas as Coberturas do seguro, que estabelecem obrigações e direitos do Segurado, da Seguradora, dos Beneficiários e do Estipulante.

3.1.3 Condições Especiais é o conjunto de cláusulas que especificam as diferentes modalidades de coberturas que possam ser contratadas dentro de um mesmo plano de seguro.

3.1.4 Contrato de Estipulação é o instrumento jurídico firmado entre o Estipulante e a Seguradora, que estabelecem as peculiaridades da contratação do plano coletivo, e fixam os direitos e obrigações destes.

## 4. TERMOS UTILIZADOS NO SEGURO

---

4.1 Conheça os termos que serão utilizados nos seus documentos do seguro. Eles ajudarão você a ter um entendimento mais claro do seguro contratado.

- **ACEITAÇÃO:** aprovação da Proposta de Adesão ao seguro pela Seguradora.
- **ADITIVO OU ENDOSSO:** documento emitido pela Seguradora que formaliza qualquer alteração contratual na Apólice/certificado individual.
- **APÓLICE:** documento enviado ao Estipulante pela Seguradora, em que esta formaliza a Aceitação do seguro, definindo direitos e obrigações das partes, além das características do seguro e sua Vigência.
- **AVISO DE SINISTRO:** comunicação que o Segurado é obrigado a fazer à Seguradora, imediatamente após um acontecimento previsto nas Condições Gerais (Risco Coberto).

- **BENEFICIÁRIO:** pessoa física indicada pelo Segurado para receber o valor do seguro (Indenização), na hipótese de ocorrência de um dos Eventos cobertos.
- **BENS:** são os BENS materiais passíveis de indenização por este seguro; não se inclui neste conceito os bens imateriais. Não são considerados BENS indenizáveis para fins deste seguro aqueles elencados nos riscos excluídos gerais desta Condição Geral, bem como aqueles específicos elencados no tópico de riscos excluídos de cada uma das coberturas deste seguro.
- **BIOMETRIA:** tecnologia adotada em sistemas de identificação com alto grau de confiabilidade. Através da impressão digital, o leitor biométrico identifica o cliente para autenticar a operação. As operações validadas com a Biometria (a digital do cliente) não precisam da digitação de senha.
- **BOA-FÉ:** É o princípio básico que sustenta qualquer relação contratual, inclusive deste contrato de seguro e indispensável para que haja confiança mútua entre todas as partes envolvidas. Este princípio deve ser observado na contratação e durante toda a vigência do seguro, de modo que obriga as partes a agirem com máxima honestidade entre si e em fiel cumprimento às leis.
- **CAPITAL SEGURADO:** importância máxima a ser paga ao Segurado/Beneficiário do seguro em função do valor estabelecido para cada Cobertura contratada, vigente na data do Evento, e que consta do Certificado Individual.
- **CARTÃO:** no formato plástico tradicional ou em outros meios físicos ou móvel, e emitido para o Portador do Cartão, residente no território nacional. O seguro poderá ser contratado para

os cartões elegíveis, conforme critério estabelecido previamente pela Seguradora.

- **CARTÃO ADICIONAL:** cartão solicitado pelo Titular para utilização por terceiros por este indicado, cuja responsabilidade pelo pagamento das despesas é unicamente do Titular.
- **CARÊNCIA:** período contínuo de dias, contado a partir da data de início de vigência do seguro ou do aumento do capital segurado ou da sua recondução, no caso de suspensão, durante o qual, na ocorrência do sinistro, o segurado/beneficiário não terá direito a recebimento dos capitais segurados contratados para as coberturas do seguro.
- **CERTIFICADO INDIVIDUAL:** documento emitido pela Seguradora por meio físico ou remoto, e destinado ao Segurado, que confirma a Aceitação de sua Proposta de adesão à Apólice coletiva, da renovação do seguro ou da alteração de valores de capital segurado ou prêmio, e que traz informações do seguro contratado.
- **COAÇÃO:** emprego de força física ou de grave ameaça moral com uso de arma de fogo ou arma branca contra o Segurado, compelindo-o a praticar determinado ato em prejuízo próprio, exemplo golpe falso sequestro.
- **COBERTURAS:** são as obrigações que a Seguradora assume com o Segurado quando da ocorrência de um Evento coberto, previsto nestas Condições Gerais.
- **COMPANHEIRO (A):** pessoa com quem o Segurado mantém união estável, ou seja, convivência pública, contínua e duradoura, com o objetivo de constituir família.
- **COMPRA SOB COAÇÃO:** é a compra que o segurado for obrigado a fazer com o Cartão Segurado, usando para isso força física ou grave

ameaça moral com uso de arma de fogo ou arma branca contra o segurado.

- **CORRETOR:** pessoa legalmente autorizada a intermediar contratos de seguro entre as Seguradoras e os Segurados e/ou estipulante.
- **DANO:** prejuízo sofrido pelo Segurado e avaliado pela Seguradora de acordo com as Condições Gerais deste seguro.
- **DANO MATERIAL:** dano físico ao bem coberto pelo seguro.
- **DANO MORAL:** ato que ofende a honra, a imagem, privacidade ou intimidade da pessoa.
- **DEPRECIÇÃO:** é a perda de valor de um bem decorrente de seu uso comum, ou do desgaste natural ao longo do tempo. Essa depreciação é registrada como um percentual do bem que é descontado ao longo do tempo, de acordo com sua expectativa de vida útil e do avanço tecnológico.
- **DOLO:** para fins deste contrato de seguro, é o ato intencional e consciente do segurado, do beneficiário ou do representante de um ou de outro, com a finalidade de induzir a Seguradora a erro, inclusive, com o objetivo de conseguir vantagem indevida para si ou para terceiros, deixando de observar o princípio da estrita boa-fé que rege o contrato de seguro.
- **EMISSOR:** empresa habilitada que emite o cartão para o Portador do Cartão.
- **ESTIPULANTE:** Pessoa jurídica que contrata apólice coletiva de seguro e que representa os Segurados perante a Seguradora. Neste seguro o Estipulante é o Itaú Unibanco S/A.
- **EVENTO:** acontecimento acidental ou inesperado que cause prejuízo.
- **EVENTO COBERTO:** todo e qualquer acontecimento futuro, incerto e involuntário, ocorrido durante a vigência do seguro e previsto

nestas Condições Gerais e Especiais, passível de ser indenizado pela Seguradora.

- **FRANQUIA:** valor definido no Certificado Individual de seguro e que o segurado não receberá da Seguradora em cada Sinistro ocorrido ou o período contado a partir da data do Sinistro em que o Segurado não terá direito ao recebimento do Seguro (Indenização).
- **FRAUDE:** obtenção, para si ou terceiros, de vantagem ilegal, financeira ou material, em prejuízo alheio, mantendo ou até induzindo alguém em erro.
- **FURTO SIMPLES:** subtrair bem móvel pertencente a outra pessoa, sem ameaça ou violência.
- **FURTO QUALIFICADO:** subtrair bem móvel pertencente a outra pessoa, com destruição ou rompimento de obstáculo, abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza, emprego de chave falsa ou mediante concurso de duas ou mais pessoas.
- **INDENIZAÇÃO:** valor pago pela Seguradora ao Segurado/Beneficiário em caso de ocorrência de Evento coberto por este seguro, respeitadas as condições contratuais e os limites contratados.
- **IPCA:** é o Índice de Preços ao Consumidor Amplo, divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.
- **MEIOS REMOTOS:** aqueles que permitam a troca de e/ou o acesso a informações e/ou todo tipo de transferência de dados por meio de redes de comunicação envolvendo o uso de tecnologias tais como rede mundial de computadores, telefonia, televisão a cabo ou digital, sistemas de comunicação por satélite, entre outras.
- **PORTADOR DO CARTÃO:** para fins deste seguro, é a pessoa para quem o Cartão foi emitido, aquele que irá fazer uso do Cartão, seja

do Cartão titular ou adicional(is) e que contratou o seguro.

- **PREJUÍZOS:** a perda econômica e/ou financeira sofrida pelo Segurado.
- **PRÊMIO:** é o valor pago pelo Segurado à Seguradora para ter direito ao seguro.
- **PREPOSTO:** pessoa designada pelo Estipulante para representá-lo, atuando exclusivamente em seu nome e sob sua responsabilidade.
- **PRO RATA TEMPORIS:** proporcional ao tempo.
- **PROPONENTE:** pessoa física que propõe a sua adesão ao seguro, em face da Seguradora. O proponente passará à condição de segurado somente após sua aceitação pela seguradora, com o devido pagamento do prêmio correspondente.
- **PROPOSTA DE ADESÃO AO SEGURO:** documento que contém as informações essenciais do interesse a ser garantido, em que o Proponente, pessoa física, expressa a intenção de aderir ao seguro e manifesta-se pelo conhecimento e Aceitação das condições do seguro.
- **REGULAÇÃO DE SINISTRO:** análise da Seguradora das causas e circunstâncias para verificar se o acontecimento informado está coberto pelo seguro.
- **RISCOS EXCLUÍDOS:** são os eventos previstos nas Condições Gerais e Especiais como Riscos não cobertos por este Seguro.
- **ROUBO:** subtrair bem móvel pertencente a outra pessoa, mediante violência ou grave ameaça ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.
- **SAQUE SOB COAÇÃO:** saque em dinheiro que o segurado foi obrigado realizar em prejuízo próprio, mediante força física ou grave ameaça moral com uso de arma de fogo ou arma branca

contra o segurado e efetuado em terminal eletrônico ou humano.

- **SEGURADO:** É o Titular do(s) Cartão(ões) que contratou o seguro.
- **SEGURADORA:** é a Pessoa Jurídica legalmente constituída que emite a Apólice/Certificado Individual de seguro que, mediante a cobrança de Prêmio, assume os riscos cobertos pelas Coberturas contratada de acordo com as Condições Gerais.
- **SINISTRO:** é a ocorrência de acontecimentos previsto nas condições contratuais, de natureza súbita e involuntária, ocorrido durante a vigência do seguro, que cause prejuízo pecuniário ao Segurado.
- **SISTEMA DE PAGAMENTO MÓVEL:** pagamento digital ou on-line que dispensa o uso de dinheiro em espécie e substitui o cartão de plástico.
- **SUB-ROGAÇÃO:** transferência para a Seguradora dos direitos que o Segurado tem para cobrar, do causador do Dano, o valor pago pela Seguradora.
- **TITULAR DO CARTÃO:** Pessoa responsável pela contratação do Cartão e pelo pagamento dos débitos relativos a este.
- **TITULAR DA CONTA CORRENTE:** Pessoa física responsável pela abertura da conta
- **TRANSAÇÃO SOB COAÇÃO:** é a transferência de dinheiro entre contas bancárias que o segurado for obrigado a fazer com o cartão segurado ou biometria, mediante a utilização de força física ou grave ameaça moral com uso de arma de fogo ou arma branca contra segurado.
- **VIGÊNCIA:** período de tempo determinado indicado no Certificado Individual em que, se ocorrer evento coberto, Segurado/Beneficiário receberá a Indenização correspondente à

Cobertura acionada, considerando os limites indicados no Certificado.

## 5. OBJETIVO DO SEGURO

---

5.1 Este seguro tem por objetivo indenizar o Segurado pelos Prejuízos sofridos quando da ocorrência de Evento Coberto pelo seguro durante o prazo de Vigência do Certificado Individual, até o limite do capital segurado fixado para cada uma das Coberturas, exceto se decorrente de Riscos Excluídos, desde que respeitadas as condições contratuais.

## 6. CARTÕES SEGURADOS

---

6.1 Para fins deste seguro, Cartão(ões) Segurado(s) é (são) o(s) instrumento(s) de pagamento, válido(s) nas modalidades crédito, débito e múltiplo (funções débito e crédito), materializado no formato plástico tradicional ou sistema de pagamento virtual.

**Na cobertura deste seguro não estão contemplados:**

- a)** Cartões de créditos emitidos por empresa do Conglomerado Itaú em parcerias comerciais, que trazem, além de marca do Conglomerado Itaú, a marca dos parceiros;
- b)** Cartões que não são do conglomerado Itaú Unibanco;
- c)** Quaisquer cartões de crédito adicionais, ainda que o portador do cartão adicional seja o contratante deste seguro;
- d)** Cartões pré-pagos e cartões poupança.

## 7. COBERTURAS

---

7.1 O presente Seguro possui as Coberturas listadas abaixo:

- a)** Saque, Transações e Compra sob Coação.
- b)** Roubo ou Furto após saque;
- c)** Compra com Cartão;
- d)** Bolsa Protegida

## 8. RISCOS EXCLUÍDOS

---

8.1 O presente seguro não cobre prejuízos decorrentes de:

- 8.1.1 Transações feitas na hipótese de clonagem de cartões;
- 8.1.2 Qualquer fraude eletrônica;
- 8.1.3 Qualquer golpe ou fraude em que o segurado forneceu a sua senha do cartão espontaneamente, por exemplo, quando o fraudador troca o cartão após visualizar o segurado digitar a senha numa compra ou transação financeira;
- 8.1.4 Má-fé, fraude, simulação, dolo ou culpa grave equiparável ao dolo, praticados pelo segurado;
- 8.1.5 Erros ocasionados por falha sistêmica;
- 8.1.6 Empréstimos bancários;
- 8.1.7 Atos de hostilidade ou de guerra, greve, "lockout", rebelião, revolução, pilhagem ou atos similares, confisco, nacionalização, destruição ou requisição, decorrentes de qualquer ato de autoridade de fato ou de direito, salvo prestação de serviço militar ou atos de humanidade em auxílio de outrem;
- 8.1.8 Cartões ou informações perdidas, furtadas ou roubadas enquanto estejam sob a custódia do fabricante, courier, mensageiro ou serviço postal ou em trânsito sob a responsabilidade destes;

8.1.9 Danos morais e corporais;  
8.1.10 Perdas ocasionadas por prepostos do estipulante, quer sejam eles empregados em tempo integral, temporários ou de empresas prestadoras de serviço contratadas pelo estipulante, incluindo fraude eletrônica ocasionada por ou como consequência das relações de trabalho com o estipulante, ou pelo próprio segurado;

**Qualquer perda indireta, em especial aquelas decorrentes ou atribuíveis:**

8.1.11 Impedimento do segurado de realizar receita em razão da perda de dinheiro ou outros bens;  
8.1.12 Interrupção dos negócios ou da possibilidade de fechamento destes;  
8.1.13 Pagamento de custos, taxas ou outras despesas incorridas para comunicar a ocorrência policial;  
8.1.14 Não pagamento completo ou parcial, ou inadimplemento de qualquer empréstimo, dívida, boleto bancário ou operação semelhante ou equivalente a empréstimo ou dívida feitos pelo segurado, seus descendentes, ascendentes, cônjuge e/ou companheiro, bem como quaisquer parentes que com ele residam ou que dele dependam economicamente;  
8.1.15 Quaisquer prejuízos atribuíveis a fundos insuficientes em conta(s) corrente(s) do portador do cartão;  
8.1.16 Quaisquer danos ao estipulante, ao emissor ou a algum terceiro;  
8.1.17 Perda de valor de mercado em decorrência de atraso ou mora contratual;  
8.1.18 Quaisquer despesas relacionadas a qualquer ação judicial ou procedimentos administrativos;

8.1.19 Qualquer fraude do estabelecimento ou comerciante que procedeu a (s) compra (s);  
8.1.20 Itens adquiridos para revenda, para uso profissional ou comercial;  
8.1.21 Bens adquiridos ou possuídos de maneira ilegal;  
8.1.22 Confisco, destruição ou embargo de bens, por qualquer órgão governamental, entidade pública, repartição, órgão auto-regulador, comissão ou um representante autorizado de qualquer um dos acima mencionados;  
8.1.23 Crimes praticados por descendentes, ascendentes, cônjuge e/ou companheiro do segurado, bem como quaisquer parentes que  
8.1.24 com ele residam ou que dele dependam economicamente.

## 9. ÂMBITO GEOGRÁFICO DA COBERTURA

---

9.10 presente seguro abrange os eventos cobertos ocorridos em todo o globo terrestre.

## 10. DOCUMENTOS DO SEGURO

---

10.1 São documentos do presente seguro a Proposta e o Certificado individual de seguro com os seus anexos.

10.2 A contratação do seguro e eventuais alterações (endossos) do certificado individual, estes realizados após a contratação, serão válidos quando realizados por meio físico, por escrito, ou por meios remotos (login e senha, identificação biométrica), mediante o fornecimento de protocolo da transação, com indicação da data e hora de seu recebimento pela seguradora ou corretora.

10.3 Qualquer modificação da Apólice Coletiva em vigor que implique ônus ou dever para os Segurados, ou a redução de seus direitos,

dependerá da anuência prévia e expressa de Segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado.

10.4 Não é válida a presunção de que a Seguradora tenha conhecimento de circunstâncias que não constem dos documentos citados nesta cláusula, e daquelas que não lhe tenham sido comunicadas posteriormente na forma estabelecida nestas condições.

## 11. FRANQUIA

---

11.1 Aplicam-se às coberturas básicas e opcionais deste seguro as regras de franquia, por evento coberto, definidas no certificado individual.

## 12. ACEITAÇÃO DO SEGURO

---

12.1 A Aceitação deste seguro estará sujeita à análise do Risco.

12.2 A Seguradora terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para aceitar ou recusar o Risco, contados da data do recebimento da Proposta pela Seguradora, seja para seguros novos ou renovações, bem como alterações que impliquem modificação do Risco. A emissão da Apólice Coletiva, do Certificado individual ou do Endosso será feita em até 15 (quinze) dias, a partir da data da aceitação da Proposta.

12.3 No caso de o Proponente ser pessoa física, o prazo estabelecido acima ficará suspenso caso a Seguradora solicite documentos complementares para análise do Risco, o que poderá ser feito apenas uma vez, voltando a correr a partir do primeiro dia útil após a data em que se der a entrega destes documentos.

12.4 A aceitação do seguro será automática caso não haja manifestação em contrário da Seguradora no prazo estabelecido.

12.5 Todas as informações prestadas são de total responsabilidade do Segurado, tendo o mesmo o conhecimento de que qualquer omissão, declaração falsa ou errônea resultará no cancelamento do seguro e/ou perda do direito ao valor pago pelo seguro.

## 13. VIGÊNCIA DO SEGURO

---

13.1 O início e o término da Vigência da Apólice Coletiva e do Certificado Individual do seguro, serão às 24hs (meia noite) da data indicada nos referidos documentos.

## 14. ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA DO CAPITAL SEGURADO E RENOVAÇÃO

---

14.1 Os Capitais Segurados e o respectivo Prêmio serão atualizados a cada 12 (doze) meses de Vigência do Certificado Individual, com base na variação do IPCA, apurado com dois meses de antecedência.

14.2 Na hipótese de sua extinção, será utilizado o IGP-M (Índice Geral de Preços ao Mercado), divulgado pela FGV (Fundação Getúlio Vargas). Na hipótese de extinção do IGPM será utilizado outro índice determinado pela SUSEP.

14.3 O Certificado individual será renovado automaticamente ao final do primeiro período de Vigência, caso não haja expressa manifestação do Segurado ou da Seguradora em até 60 (sessenta) dias antes do fim do Vigência do Certificado e, a partir da segunda renovação, mediante expressa anuência do segurado.

14.4 Na renovação do Seguro será emitido um novo Certificado individual, que será entregue ao Segurado por meios físicos ou remotos e conterá a nova data de início e fim de Vigência, além de informações atualizadas de Prêmio e Capital Segurado.

14.5 A Apólice Coletiva será renovada automaticamente ao final do primeiro período de Vigência, caso não haja expressa desistência do Estipulante ou da Seguradora em até 60 (sessenta) dias antes do fim de vigência da Apólice e, a partir da segunda renovação, mediante expressa anuência do Estipulante. Em ambos os casos a comunicação deverá ser formalizada em até 60 (sessenta) dias antes do aniversário da Apólice.

14.6 Na renovação da Apólice Coletiva será emitido um Endosso/Aditivo ao Contrato de Estipulação de Seguro, que será entregue ao Estipulante e conterá a nova data de início e término de Vigência da Apólice de seguro.

## 15. SEGURO A 1º RISCO ABSOLUTO

---

15.1 A Seguradora responderá integralmente pelos prejuízos cobertos até o Limite do Capital Segurado, sem aplicação de proporcionalidade (rateio).

## 16. PAGAMENTO DE PRÊMIO

---

16.1 O Prêmio será pago mensalmente pelo Segurado por Cartão Protegido vinculado à conta do Titular do Cartão.

16.2 A forma de cobrança do prêmio estabelecida para este Seguro será:

16.2.1 No caso de Cartão de crédito, a cobrança será realizada na fatura do Cartão de crédito do Segurado. Para ter direito ao Seguro, o cliente deverá pagar o seu extrato mensal na data do

vencimento e no valor igual ou acima do mínimo nele estipulado, que já contempla o valor do seguro.

16.2.2 No caso de cartão de débito e cartão múltiplo, para ter direito ao seguro o cliente deverá ter saldo suficiente para pagamento do prêmio na conta corrente, considerando também o limite do cheque especial, na data do vencimento e no valor igual ou acima do valor do seguro.

16.3 Caso a data estabelecida para pagamento do Prêmio corresponda a um feriado bancário ou fim de semana, o pagamento do Prêmio poderá ser feito no 1º (primeiro) dia útil após a data, sem que haja suspensões de suas Coberturas.

16.4 Ocorrendo suspensão das Coberturas, quando aplicável, o Prêmio devido pode ser pago no período posterior ao vencimento do Prêmio em atraso, hipótese em que a Cobertura será reabilitada para os Eventos ocorridos a partir das 24 (vinte e quatro) horas do dia do pagamento do Prêmio em atraso.

16.5 Na hipótese de reabilitação da Cobertura do Seguro pela regularização do pagamento do Prêmio em atraso, qualquer Indenização dependerá de prova de que, antes da ocorrência do Sinistro, tenha sido quitado o respectivo débito.

16.6 Decorrido o prazo de 90 (noventa) dias corridos da data de vencimento do prêmio e não ocorrendo o pagamento de qualquer Prêmio devido neste período, após constituição em mora da Seguradora em face do segurado, o Seguro será cancelado e a Cobertura não poderá ser reabilitada.

16.7 No caso em que o cliente estiver inadimplente na data de pagamento da indenização em caso de sinistro, o valor do

prêmio em atraso deverá ser deduzido do valor da indenização.

16.8 Havendo interesse do cliente, poderá ser contratado um novo seguro sem nenhum vínculo com o seguro anteriormente cancelado por falta de pagamento.

16.9 No caso de recebimento indevido de Prêmio, os valores pagos serão devolvidos em até 30 dias da data do recebimento indevido e ficam sujeitos a atualização monetária a partir da data de recebimento, até a data da devolução com base na variação positiva do índice IPCA.

## 17. CANCELAMENTO

17.1 O Segurado estará coberto pelo seguro pelo prazo de 30 (trinta) dias após a data de vencimento da última parcela do seguro.

17.2 A apólice coletiva e/ou certificado individual do seguro poderão ser cancelados a qualquer tempo, mediante acordo entre a Seguradora, o Estipulante e o segurado, respeitando o período de Vigência correspondente ao Prêmio pago, e com anuência prévia e expressa de Segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo Segurado.

17.3 Neste caso a Seguradora reterá do Prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo de risco decorrido. O Prêmio a ser devolvido será corrigido pelo índice IPCA/IBGE, a partir da data de recebimento da solicitação de cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa do Segurado, ou a partir da data do efetivo cancelamento, se o mesmo ocorrer por iniciativa da Seguradora.

17.4 Respeitado o tempo de cobertura proporcional ao Prêmio pago, o Certificado Individual será cancelado automaticamente e as

coberturas do seguro cessarão imediatamente, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos:

17.4.1 Por ausência do pagamento da primeira parcela;

17.4.2 Por atraso no pagamento do Prêmio por período superior a 90 (noventa) dias contados da data do vencimento da última parcela não paga, caso o segurado não purgue a mora neste período;

17.4.3 Por solicitação do Segurado ao Estipulante através do telefone da Central de Atendimento a Clientes;

17.4.4 Cancelamento do Cartão do Segurado por iniciativa do Estipulante, nos termos previstos no contrato firmado entre eles;

17.4.5 Cancelamento da Apólice coletiva pela Seguradora junto ao Estipulante, respeitado o disposto no inciso II do artigo 4º da Resolução CNSP 107/04;

17.4.6 No final do prazo de Vigência da Apólice, respeitado o tempo de cobertura proporcional ao Prêmio pago, se esta não for renovada;

17.4.7 O Segurado fraudar ou tentar fraudar a Seguradora, agir com Dolo ou simulação na contratação do seguro ou durante a sua Vigência, para obter ou majorar os valores devidos pela Seguradora;

17.4.8 O Segurado simular um Sinistro ou ainda agravar as consequências para obter Indenização ou dificultar sua elucidação;

17.4.9 O Segurado, seu representante ou seu Corretor de seguros intencionalmente fizerem declarações inexatas ou omitirem circunstâncias que possam ter influenciado na aceitação da Proposta;

17.4.10 Falecimento do Segurado. O falecimento do Titular do Cartão implicará, no cancelamento

de todo e qualquer Seguro vinculado ao Cartão do segurado titular.

## **18. PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO**

18.1 Os valores das indenizações serão pagos sempre em reais, e quando for o caso, haverá conversão para o Real utilizando o câmbio de venda da moeda na data do Evento.

18.2 Em caso de sinistro, entrar em contato com a Central de Atendimento informada no Certificado individual do seguro.

18.3 Para regulação do sinistro comunicado, o Segurado deverá enviar à Seguradora os documentos básicos necessários, conforme descrito abaixo. A Seguradora poderá, a seu exclusivo critério, dispensar a apresentação, pelo segurado, de algum (s) dos documentos. Sem prejuízo, durante a análise do processo de sinistro, a Seguradora reserva-se ao direito de solicitar documentos complementares para caracterização do sinistro e apuração do evento.

### **Documentação básica necessária para regulação de sinistro da cobertura de Saque, Transações e Compra Sob Coação, e Roubo ou Furto Após Saque:**

Cópia do Boletim de Ocorrência Policial completo e assinado pela autoridade policial competente (todos os BENS furtados ou roubados precisam constar no boletim de ocorrência);

Solicitação de Indenização feita pelo Segurado descrevendo: data, local do Evento e valores roubados;

Cópia do Documento de identidade, CPF e comprovante de endereço residencial do Segurado (água, luz, gás, telefone fixo);

### **Documentação para regulação de sinistro da cobertura de Bolsa Protegida:**

Bloqueio do IMEI para o aparelho celular (De acordo com a FAQ);

Nota fiscal ou cupom fiscal de aquisição de todos os itens roubados/furtados em nome do segurado.;

Cópia do Boletim de Ocorrência Policial completo e assinado pela autoridade policial competente (todos os BENS furtados ou roubados precisam constar no boletim de ocorrência);

Formulário de Autorização de Crédito em Conta preenchido e assinado pelo Segurado (anexo);

Solicitação de Indenização com descrição de: data e local do Evento, BENS roubados e/ou furtados, e seus respectivos valores;

Cópia simples do documento de identidade, do CPF e do comprovante de endereço residencial do Segurado (por exemplo, conta de água, luz, gás, telefone fixo);

Para liquidação do sinistro, será aplicada a tabela de depreciação aos bens passíveis de indenização, conforme descrito no item 35.4.2 destas Condições Especiais.

### **Documentação para regulação de sinistro da cobertura de Compra com Cartão:**

Cópia do Boletim de Ocorrência Policial completo e assinado pela autoridade policial competente (todos os BENS furtados ou roubados precisam constar no boletim de ocorrência);

Formulário Autorização de Crédito em Conta preenchido e assinado pelo segurado;

Cópia do Demonstrativo de compras através do Cartão de débito ou crédito;

Nota Fiscal ou cupom fiscal de aquisição, em nome do segurado, de todos os itens roubados/furtados;

Solicitação de Indenização feita pelo segurado descrevendo: data, local do Evento, BENS roubados/furtados e valores;

Cópia do Documento de identidade, CPF e comprovante de endereço residencial do segurado (água, luz, gás, telefone fixo);

#### **Observações importantes:**

Durante a análise do processo poderão ser solicitados documentos complementares.

### **19. LIQUIDAÇÃO DE SINISTROS**

19.1 As providências que a sociedade Seguradora tomar visando esclarecer as circunstâncias do sinistro, não constituem ato de reconhecimento da obrigação de pagamento do Capital Segurado. A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo do pagamento da Indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura do inquérito que porventura tiver sido instaurado.

19.2 Todos os pagamentos desse seguro serão efetuados no Brasil e em moeda nacional.

19.3 Se houver necessidade de tradução de documentos relacionados à liquidação de sinistros, os encargos serão custeados pela Seguradora.

19.4 O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias, contados a partir da data em que tiverem sido entregues todos os documentos básicos previstos no item

19.5 Procedimentos em caso de Liquidação de Sinistros.

19.6 No caso de solicitação de documentos e/ou informações complementares, mediante dúvida fundada e justificável, este prazo será suspenso, e a contagem do prazo voltará a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que foram completamente atendidas as exigências.

19.7 Se este prazo não for cumprido, o valor da Indenização estará sujeito à aplicação de juros de mora de 1% ao mês, a partir do primeiro dia posterior ao término do prazo fixado para pagamento da Indenização, sem prejuízo de sua atualização.

19.8 Os valores das indenizações de sinistros ficam sujeitos à atualização monetária a partir da data de ocorrência do Evento até a data do efetivo pagamento, com base na variação positiva do índice IPCA somente quando a Seguradora não cumprir o prazo de 30 (trinta) dias fixado para pagamento da Indenização.

19.9 A Indenização será feita na forma de crédito na fatura do Cartão Segurado ou crédito na conta corrente vinculada ao Cartão Segurado.

19.10 Para efeito de cálculo da Indenização e da responsabilidade da Seguradora, considera-se como data do Evento, quando da liquidação dos sinistros:

19.10.1 No caso das coberturas de Saque, Transações e Compra sob Coação, Roubo ou Furto após Saque, Compra com Cartão, e Bolsa Protegida, será a data constante no Boletim de ocorrência como sendo a data de ocorrência do evento;

19.11 Correrão obrigatoriamente por conta da Seguradora, até o limite de Capital Segurado fixado no contrato, as despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo segurado

durante e/ou após a ocorrência de um sinistro, e os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa.

## 20. APURAÇÃO DOS PREJUÍZOS E INDENIZAÇÕES

---

20.1 O presente seguro indenizará ao Segurado os Prejuízos em dinheiro sofridos durante a Vigência do contrato de seguro, quando da ocorrência dos Riscos cobertos para as coberturas contratadas, até o limite máximo do valor da cobertura contratada, conforme especificado no Certificado Individual, desde que a conta e/ou Cartão esteja ativo (desbloqueado).

20.2 Para fixação da Indenização a ser paga pela Seguradora, devem ser deduzidos dos Prejuízos indenizáveis sofridos pelo segurado, os eventuais valores de Franquia e Depreciação de bens, quando aplicáveis, e quando especificados na Apólice/Certificado Individual, assim como toda e qualquer parte danificada do bem sinistrado que tenha valor econômico e permaneça de posse do Segurado.

## 21. REINTEGRAÇÃO DO CAPITAL SEGURADO

---

21.1 Reintegração de capital segurado das coberturas contratadas ocorrerá somente na renovação anual do certificado individual.

## 22. COMUNICAÇÕES

---

22.1 As comunicações do Segurado somente serão válidas quando feitas por escrito, por meios remotos (telefones, internet e etc.);

22.2 As comunicações da Seguradora se consideram válidas quando feitas por meios remotos (telefone, internet etc.) ou enviadas ao endereço de correspondência do segurado, que figure na Proposta de Contratação do seguro ou no Certificado Individual.

22.3 As comunicações feitas à Seguradora pelo Corretor de Seguros e Estipulante, em nome do Segurado, terão os mesmos efeitos que se realizadas por este, exceto expressa indicação em contrário da parte do Segurado.

## 23. CONCORRÊNCIA DE APÓLICES / CERTIFICADO INDIVIDUAL

---

23.1 O segurado que, na Vigência do certificado individual, pretender obter novo seguro sobre os mesmos BENS e contra os mesmos Riscos deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as sociedades Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direitos.

23.2 O prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado por cobertura de responsabilidade civil, cuja Indenização esteja sujeita às disposições destas condições contratuais, será constituído pela soma das seguintes parcelas:

23.2.1 Despesas, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência de Danos a terceiros, com o objetivo de reduzir sua responsabilidade;

23.2.2 Valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado e/ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das sociedades Seguradoras envolvidas.

23.3 De maneira análoga, o prejuízo total relativo a qualquer sinistro amparado pelas

demais coberturas será constituído pela soma das seguintes parcelas:

23.3.1 Despesas de salvamento, comprovadamente, efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro;

23.3.2 Valor referente aos Danos materiais, comprovadamente, causados pelo Segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o Dano ou salvar a coisa;

23.3.3 Danos sofridos pelos BENS Segurados.

23.4 A Indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em hipótese alguma, o valor do prejuízo vinculado à cobertura considerada.

23.5 Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes, ou seja, que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em Apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as sociedades Seguradora envolvida deverá obedecer às seguintes disposições:

23.5.1 Será calculada a Indenização individual de cada cobertura como se a respectiva Apólice/certificado fosse a única vigente, considerando-se, quando for o caso, franquias, participações obrigatórias do Segurado, Capital Segurado da cobertura e cláusulas de rateio;

23.5.2 Será calculada a “Indenização individual ajustada” de cada cobertura, na forma abaixo indicada:

*a)* Se, para uma determinada Apólice/certificado, for verificado que a soma das Indenizações correspondentes às diversas coberturas abrangidas pelo sinistro é maior que seu respectivo limite máximo de garantia, a Indenização individual de cada cobertura será recalculada, determinando-se, assim, a respectiva Indenização individual ajustada. Para efeito deste recálculo, as Indenizações

individuais ajustadas relativas às coberturas que não apresentem concorrência com outras Apólices/Certificados serão as maiores possíveis, observados os respectivos Prejuízos e Capitais Segurados. O valor restante do limite máximo de cobertura da Apólice/certificado será distribuído entre as coberturas concorrentes, observados os Prejuízos e os capitais segurados destas coberturas.

*b)* Caso contrário, a “Indenização individual ajustada” será a Indenização individual, calculada de acordo com o inciso I desta alínea 23.5.2).

*c)* Será definida a soma das indenizações individuais ajustadas das coberturas concorrentes de diferentes Apólices/Certificados, relativas aos Prejuízos comuns, calculadas de acordo com o inciso II da alínea b);

*d)* Se a quantia a que se refere o inciso III deste artigo for igual ou inferior ao prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada sociedade Seguradora envolvida participará com a respectiva Indenização individual ajustada, assumindo o Segurado a responsabilidade pela diferença, se houver;

*e)* Se a quantia estabelecida no inciso III for maior que o prejuízo vinculado à cobertura concorrente, cada sociedade Seguradora envolvida participará com percentual do prejuízo correspondente à razão entre a respectiva Indenização individual ajustada e a quantia estabelecida naquele inciso.

23.6 A Sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção da cota de participação de cada sociedade Seguradora na Indenização paga.

23.7 Salvo disposição em contrário, a sociedade Seguradora que tiver participado com a maior

parte da Indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte, relativa ao produto desta negociação, às demais participantes.

## 24. SUB-ROGAÇÃO DE DIREITOS

---

24.1 Ao pagar a Indenização, a Seguradora Sub-roga-se, nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competirem ao Segurado contra o causador do Dano.

24.2 Salvo Dolo, a Sub-rogação não tem lugar se o Dano foi causado pelo cônjuge do Segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos ou afins.

24.3 É ineficaz qualquer ato do Segurado que diminua ou extinga, em prejuízo da Seguradora, os direitos à Sub-rogação.

## 25. ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA DA INDENIZAÇÃO

---

25.1 O pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios independentemente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato.

25.2 As atualizações serão efetuadas com base na variação apurada entre o último índice publicado antes da data de exigibilidade da obrigação pecuniária e aquele imediatamente anterior à data de sua efetiva liquidação.

25.3 No caso de extinção ou vedação do IPCA/IBGE como índice de atualização de valores, a Seguradora utilizará o índice que vier a substituí-lo.

25.4 Em caso de alteração dos critérios de atualização monetária estabelecidos pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) em função de legislação superveniente, fica

acordado que as condições previstas neste item serão imediatamente enquadradas às novas disposições.

## 26. PERDAS DE DIREITOS

---

26.1 O segurado perderá o direito a qualquer indenização decorrente deste seguro:

26.1.1 Deixar de cumprir as obrigações convencionadas nas condições gerais e especiais;

26.1.2 O sinistro decorrer de culpa grave equiparável ao dolo ou dolo do segurado, má fé, fraude ou simulação, mesmo ocorrendo em apenas uma cobertura o segurado perde o direito nas demais coberturas;

26.1.3 Por qualquer meio ilícito, procurar obter benefícios do presente seguro;

26.1.4 Certificado estiver cancelado;

26.1.5 Fizer declarações inexatas, por si ou por seu representante, ou seu corretor de seguros, ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficando prejudicado o direito à indenização, além de estar obrigado ao pagamento do prêmio vencido.

26.1.6 Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do segurado, a seguradora poderá:

a) Na hipótese de não ocorrência do sinistro, cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido, ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível.

b) Na hipótese de ocorrência de sinistro, sem indenização integral: cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio

originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido, ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado.

c) Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível.

26.1.7 Vier a agravar intencionalmente o risco objeto do seguro;

26.1.8 Deixar de comunicar imediatamente à seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, se ficar comprovado que silenciou de má-fé;

26.1.9 Deixar de comunicar o sinistro à seguradora, tão logo tome conhecimento, e não adotar as providências imediatas para minorar suas consequências.

## 27. OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE

27.1 Fornecer à seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco, previamente estabelecidas pela seguradora, incluindo dados cadastrais;

27.2 Manter a sociedade seguradora informada a respeito dos segurados, seus dados cadastrais, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, acarretar-lhe responsabilidade, de acordo com o definido contratualmente;

27.3 Fornecer ao segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro;

27.4 Discriminar o valor do prêmio do seguro no instrumento de cobrança, quando este for de sua responsabilidade;

27.5 Repassar os prêmios à seguradora, nos prazos estabelecidos contratualmente;

27.6 Repassar aos segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à apólice, quando for diretamente responsável pela sua administração;

27.7 Discriminar o nome da seguradora responsável pelo risco, nos documentos e comunicações referentes ao seguro emitidos para o segurado;

27.8 Comunicar de imediato à seguradora, tão logo tome conhecimento, a ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro referente ao grupo que representa, quando esta comunicação estiver sob sua responsabilidade;

27.9 Dar ciência aos segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros;

27.10 Comunicar, de imediato, à SUSEP, quaisquer procedimentos que considerar irregulares quanto ao seguro contratado;

27.11 Fornecer a SUSEP quaisquer informações solicitadas, dentro do prazo por ela especificado;

27.12 Informar o nome da sociedade seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de cosseguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do estipulante;

27.13 Nos seguros contributários o não repasse dos prêmios à seguradora pelo estipulante, nos prazos contratualmente estabelecidos não acarretará a suspensão ou cancelamento da cobertura.

27.14 No caso de seguros contributários, é vedado ao estipulante e ao sub-estipulante:

27.15 Cobrar dos segurados quaisquer valores relativos ao seguro, além dos especificados pela seguradora;

27.16 A seguradora responsável pelo seguro, fora do aniversário da apólice, sem a prévia anuência dos segurados;

27.17 Efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da seguradora e sem respeitar a veracidade das informações quanto ao seguro que será contratado;

27.18 Vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos.

27.19 A propaganda e a promoção do seguro, por parte do estipulante e/ou corretor, somente podem ser feitas com autorização expressa e supervisão da seguradora, respeitadas as condições da apólice coletiva e as normas do seguro.

## 28. OBRIGAÇÕES DA SEGURADORA

---

28.1 A seguradora informará ao segurado a situação de adimplência do estipulante ou sub-estipulante, sempre que lhe solicitado.

## 29. REMUNERAÇÃO DO ESTIPULANTE

---

29.1 Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao Estipulante, será obrigatório constar o percentual e valor indicado na Proposta de adesão e no certificado individual de seguro.

## 30. CLÁUSULA BENEFICIÁRIA

---

30.1 Para todas as coberturas deste seguro, o Beneficiário é o próprio Segurado. Na eventualidade de falecimento do Segurado, o pagamento correspondente será feito aos Beneficiários conforme legislação vigente.

## 31. PRESCRIÇÃO

---

31.1 Os prazos prescricionais são aqueles determinados em lei.

## 32. OUVIDORIA

---

32.1 A Seguradora dispõe de um canal interno de comunicação direta, denominada OUVIDORIA, destinado à prevenção e solução de conflitos. Poderão recorrer à Ouvidoria todos os clientes e beneficiários não satisfeitos com as soluções dos demais canais. A Ouvidoria Itaú Unibanco funciona, também, como um meio para informar e esclarecer o cliente sobre seus direitos e obrigações de acordo com as Condições Contratuais e normas atinentes à matéria.

As reclamações/pedidos à Ouvidoria podem ser efetuadas por diversos canais:

**Por telefone:** 0800 570 0011, em dias úteis, das 9h às 18h.

**Pela internet no:** [www.itaubr.com.br/atendimento](http://www.itaubr.com.br/atendimento).

**Por escrito, contendo no mínimo:** o nome do segurado; CPF/CNPJ, ramo do seguro e/ou nome do produto; número da apólice; número do sinistro (se houver); telefone e e-mail para contato. Neste caso, deverão ser endereçadas à:  
Itaú Seguros

Ouvidoria Itaú Unibanco

Caixa Postal 67.600

São Paulo – SP

CEP: 03162-971

## 33. SOLUÇÃO DE CONFLITO

---

33.1 **COMO SOLUCIONAR CONFLITOS DESTE CONTRATO – CANAIS INTERNOS** – Caso você tenha alguma reclamação, a Seguradora coloca à sua disposição diversos canais internos para

atendê-lo da forma mais rápida e adequada possível:

**Central de Seguros Itaú** - no telefone 4004 4444 ou 0800 727 4444 (demais localidades).

**SAC** - exclusivo para deficientes auditivos ou de fala: 0800 723 2105.

**Fale Conosco** - no site [www.itaui.com.br](http://www.itaui.com.br).

Os clientes, ou seus beneficiários no caso de produtos de seguros, não satisfeitos com as soluções desses canais poderão recorrer à **Ouvidoria** da Seguradora, que é um canal destinado à prevenção e solução de conflitos: 0800 570 0011, em dias úteis, das 9h às 18h.

Pela internet [www.itaui.com.br/atendimento](http://www.itaui.com.br/atendimento) ou pela Caixa Postal 67.600, São Paulo – SP, CEP: 03162-971.

33.1.1 A Seguradora responderá a sua reclamação dentro dos prazos regulamentares definidos para esses canais.

33.2 **MEDIAÇÃO OU CONCILIAÇÃO** – Caso entenda que sua reclamação não foi atendida de forma satisfatória nos canais internos de atendimento, há ainda outras formas simples de resolver seu problema. **Antes de ingressar com uma eventual ação judicial, você e a Seguradora buscarão solucionar o conflito preferencialmente por meio da mediação ou conciliação, conforme previsto na Lei nº- 13.140/2015 e na Lei nº- 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil).**

33.2.1 Para esse procedimento, a Seguradora se compromete a atendê-lo por meio do site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), gerido pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Nesse site, você pode registrar o problema que tenha com produtos e serviços e receber atendimento diretamente da Seguradora no prazo estabelecido no site. A Seguradora também se

compromete a atendê-lo para tentar solucionar o conflito por meio dos centros de mediação ou conciliação com os quais mantenha convênio, ou nos centros judiciais de solução consensual de conflitos criados pelos tribunais. As informações de contato do centro de mediação de sua localidade são informadas a você no momento da contratação e poderão ser obtidas a qualquer momento nos Canais de Atendimento.

**Importante:** a conciliação do conflito não pretende impedi-lo de buscar a via judicial tradicional, mas tem por objetivo uma solução mais rápida e eficiente para você. Você não arcará com qualquer custo administrativo perante os centros de mediação ou conciliação com os quais a Seguradora mantenha convênio ou perante os centros judiciais de solução consensual de conflitos.

## 34. FORO

---

34.1 Fica eleito o foro do domicílio do Segurado ou do Beneficiário para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato.

34.2 Na hipótese de inexistência de relação de hipossuficiência entre as partes, será válida a eleição de foro diferente.

## 35. CONDIÇÕES ESPECIAIS

---

35.1 **Saque, transações e compra sob coação:** Respeitado o Capital Segurado contratado para esta Cobertura, e observada a vigência do Certificado Individual do seguro, a Seguradora indenizará o Segurado que for coagido, mediante a utilização de força física ou grave ameaça moral com uso de arma de fogo ou arma

branca, a realizar saques de sua conta e/ou transferir valores para conta de terceiro e/ou realizar compra, em ambiente físico (presencial) por meio de Cartão ou Biometria do **segurado**, exceto transações bancária e compras realizadas por meios remotos exclusivamente em ambiente digital ou não presencial.

**Além dos riscos excluídos e situações não cobertas mencionados em outras passagens das Condições Gerais, não será indenizado:**

- a)* Coação em que o segurado não seja a própria vítima, mesmo que o portador do cartão seja co-titular da conta conjunta, quando for o caso, ou, ainda, que o portador tenha sido autorizado pelo segurado a utilizá-lo;
- b)* Pagamentos efetuados pelo sistema de débito em conta e saques, realizados com qualquer cartão para movimentação de outra conta do segurado que não a indicada no certificado individual;
- c)* Saques e/ou Transferências e/ou Compras realizadas com o Cartão do Segurado sem que ele tenha sido coagido, nos termos previstos nas Condições Gerais;
- d)* Despesas para cobrir a inadimplência do segurado no pagamento das dívidas do cartão, mesmo que a inadimplência tenha por origem o evento coberto;
- e)* Valores sacados para pagamento de resgate de bens, como, por exemplo, no caso de roubo/furto de veículos automotores onde o criminoso pede resgate para entrega-lo ao segurado;
- f)* Saque, compra e transações realizados por meio de cheque e/ou moeda virtual;
- g)* Coação do segurado ou terceiros por meio de contato telefônico e/ou internet (email, chat, etc.), ou seja, sem a utilização de força física ou

grave ameaça moral com uso de arma de fogo ou arma branca.

*h)* Compras e/ou Transferências realizadas pela internet ou telefone;

### **35.2 Roubo ou furto após saque:**

Respeitado o Capital Segurado contratado para esta Cobertura, a Seguradora deverá indenizar ao Segurado o valor em dinheiro sacado em terminal de caixa eletrônico ou caixa humano de agências do Banco Itaú com o Cartão do Segurado e/ou por meio da utilização da tecnologia de Biometria, e que tenha sido roubado ou furtado imediatamente após o saque.

Para fins desta cobertura, considera-se roubo ou furto após o saque, aquele que ocorrer no período de até 8 (oito) horas imediatamente posterior ao saque, desde que o valor esteja em poder e na guarda do segurado e este saque tenha sido efetuado durante a Vigência do Certificado de Seguro.

Estão cobertos por este seguro os saques realizados em moeda estrangeira do Itaú e os internacionalmente por meio de ATM (Caixa Eletrônico).

No caso de roubo ou furto após saque em moedas estrangeiras, os valores das indenizações da Seguradora serão pagos sempre em moeda nacional devidamente convertido da moeda estrangeira utilizando o câmbio da data do Evento, respeitado o limite de capital segurado contratado para esta Cobertura.

**Além dos riscos excluídos e situações não cobertas mencionados em outras passagens das Condições Gerais, não será indenizado:**

- a)* Dinheiro em espécie deixado em local de acesso público ou privado;
- b)* Dinheiro que não esteja em poder do segurado;
- c)* Dinheiro que esteja em posse de terceiros, como, por exemplo, funcionário, amigo, cônjuge, filho e entres outros;
- d)* Dinheiro deixado no interior do veículo ou residência do segurado, sem a presença dele no momento do roubo ou furto.
- e)* Moeda estrangeira, que o saque tenha sido realizado em casa de câmbio.

### 35.3 Compra com cartão:

Respeitado o Capital Segurado contratado para esta cobertura, a Seguradora deverá indenizar ao Segurado os prejuízos decorrentes de Roubo ou Furto de bens que o segurado tenha adquirido exclusivamente com o Cartão Segurado, em estabelecimento comercial físico e presencialmente pelo segurado durante o Período de Cobertura, no período de até 24 (vinte quatro horas) imediatamente posteriores ao recebimento ou retirada dos bens pelo Segurado.

Se a compra dos bens foi realizada com mais de um cartão ou parte em dinheiro, será indenizado, no limite do capital segurado contratado, apenas o valor dispendido com o cartão que possui seguro.

**Além dos riscos excluídos e situações não cobertas mencionados em outras passagens dessas Condições Gerais, não será indenizado Fraude, extravio, perda ou furto simples:**

- a)* Desaparecimento dos bens;
- b)* Objetos deixados e/ou instalados ao ar livre, local aberto ou semiaberto.
- c)* Bens recuperados após o evento, custo de conserto ou reparo de bens danificados;

- d)* Compras feitas pela internet ou telefone.

### 35.4 Bolsa protegida:

Respeitado o Capital Segurado contratado para esta Cobertura, e observada a vigência do seguro prevista no Certificado Individual, a Seguradora deverá indenizar ao Segurado os prejuízos comprovados decorrentes do Roubo ou Furto dos BENS listados abaixo, juntamente com o Cartão plástico ou Cartão cadastrado por meio do Sistema de Pagamento Móvel (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e ITI) segurado, ambos de sua propriedade, desde que o segurado os esteja portando e estejam sob sua guarda no momento do evento.

**Para fins desta cobertura, considera-se, “portando, e sob a guarda” do segurado os bens que estiverem fisicamente junto ao segurado, e que o segurado não tenha deixado afastado de si por qualquer motivo.**

- a)* Bolsa, Mochila ou Pasta;
- b)* Carteira;
- c)* Relógio;
- d)* Aparelho Celular ou Smartphone, exceto acessórios;
- e)* Óculos de sol ou de grau (prescrição médica)
- f)* Cosméticos e Perfumes;
- g)* Notebook, Tablet, Kindle e calculadora;
- h)* Documentos pessoais (Passaporte, Carteira Profissional, Registro do documento do veículo de propriedade do segurado);
- i)* Chaves de veículo, limitado ao custo de reposição, desde que o veículo esteja registrado em nome do segurado.

35.4.2 No caso de itens de equipamento eletrônico, será aplicada a seguinte tabela de depreciação considerando o valor e data de compra contida na Nota Fiscal:

Tempo de Uso	Depreciação
Até 6 meses	Sem depreciação
Acima de 6 meses até 1 ano	10%
Acima de 1 ano até 3 anos	30%
Acima de 3 anos	50%

No caso de Nota Fiscal sem valor (exemplo: Nota Fiscal de Simples Remessa), será realizada a cotação do valor de acordo com os critérios da seguradora.

**Além dos riscos excluídos e situações não cobertas mencionados em outras passagens das Condições Gerais, não será indenizado:**

- a)* Valores em espécie;
- b)* Bens furtados ou roubados no interior da residência;
- c)* Bens Furtados ou roubados no interior do veículo.