



# Boas práticas de Negócios

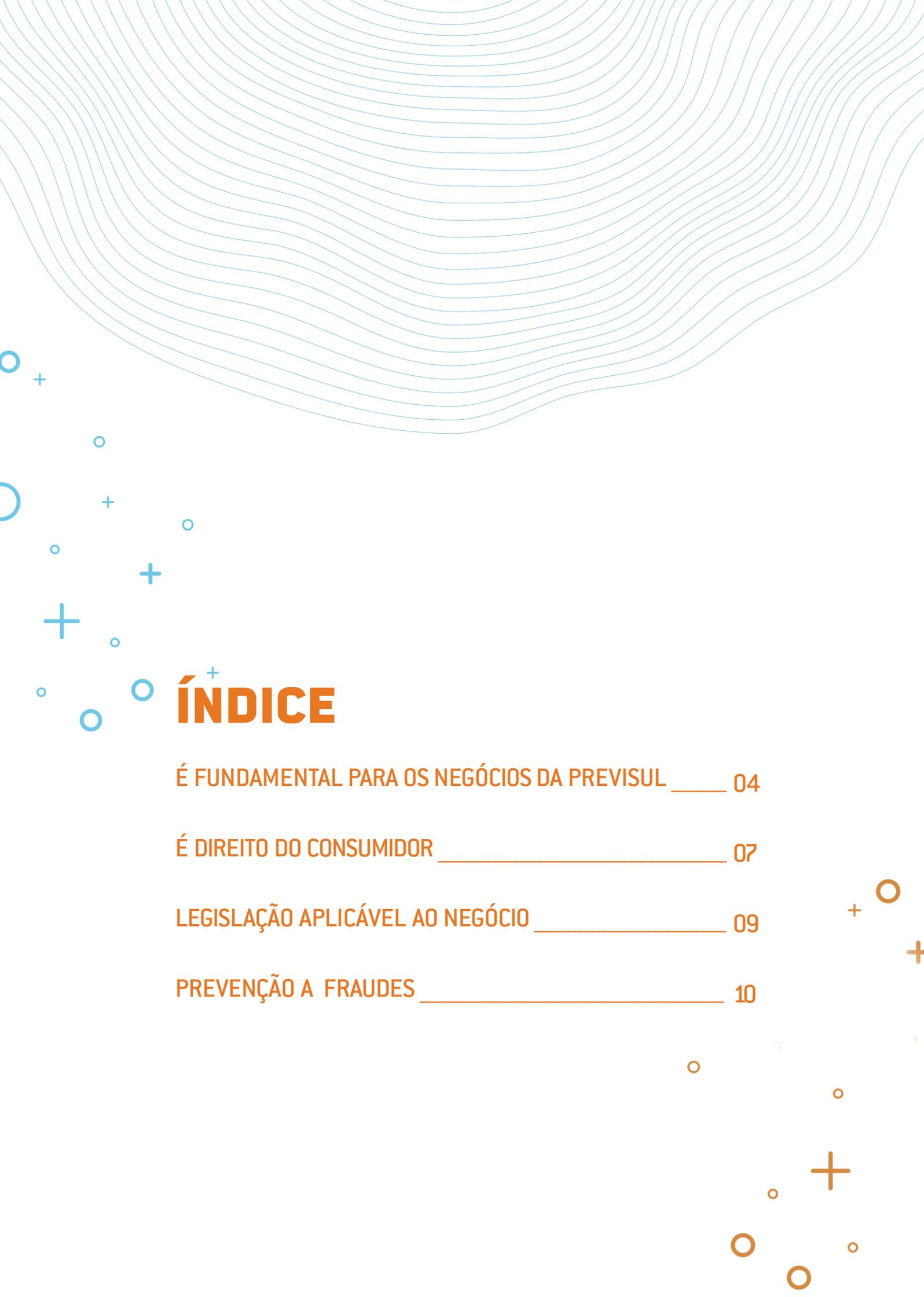


A **Previsul** preza pela transparência e seriedade nas relações com nossos parceiros e segurados.

Este manual servirá para orientar você sobre como conduzimos nossos negócios: de acordo com as boas práticas, respeitando a legislação e o **Código de Defesa do Consumidor**.

Para nós é fundamental que você siga as orientações deste **Manual de Boas Práticas**, tanto para atender os segurados de forma mais transparente e eficiente, quanto para preservar a Previsul e a sua corretora. E lembre-se: em nenhuma hipótese, os conteúdos presentes aqui, substituem regulamentos ou documentos referentes a seguros.





# ÍNDICE

É FUNDAMENTAL PARA OS NEGÓCIOS DA PREVISUL \_\_\_\_\_ 04

É DIREITO DO CONSUMIDOR \_\_\_\_\_ 07

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO NEGÓCIO \_\_\_\_\_ 09

PREVENÇÃO A FRAUDES \_\_\_\_\_ 10

# É FUNDAMENTAL PARA OS NEGÓCIOS DA PREVISUL:

*A certificação de que qualquer alteração no seguro tenha expressa autorização do segurado e seja comunicada à Previsul;*

*O comprometimento com a satisfação do segurado e seus beneficiários;*



*O conhecimento e atendimento aos direitos do consumidor que está disposto na lei nº 8078 de 1990;*

*A transparência e clareza nas informações repassadas aos Segurados. Queremos que nossos segurados sintam-se tranquilos e seguros quanto aos nossos produtos;*

*O respeito à devida  
confidencialidade com  
a que devem ser tratados  
os dados do segurado;*

*A confirmação das informações  
e autorizações prestadas pelos  
Segurados, garantindo sua  
compreensão sobre os produtos  
adquiridos a fim de que  
a autorização seja consciente  
e válida para formalização  
da adesão do seguro;*



*A confirmação dos dados  
cadastrais dos Segurados,  
utilizando integralmente o script  
de vendas da seguradora, em caso  
de telemarketing e conferindo  
os dados da proposta de adesão  
do Segurado conforme  
documentação do mesmo;*

*A disponibilidade para sanar  
todas as dúvidas dos segurados;*

*Importante ressaltar que é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor a execução de serviços  
sem a autorização prévia e expressa do cliente.*

*A garantia da aceitação expressa do segurado na aquisição do produto e sua forma de cobrança, observando o adequado preenchimento e assinatura das propostas físicas e utilizando os devidos scripts de vendas quando telemarketing, e dispor destas comprovações, no caso de solicitação por parte de órgãos fiscalizadores/judiciário e do segurado;*

*O conhecimento dos produtos e a oferta deles com clareza, inclusive explicando ao segurado que se trata de seguro e que possui benefícios atrelados, e especificando seus benefícios, garantindo qualidade na venda. Exemplo: Na hora da venda, oferecer o produto de seguro explicando claramente suas coberturas e que este é o objeto de venda, as assitências são benefícios que poderá usufruir ao adquirir o seguro;*



*Não condicionar a aquisição de descontos ou de outro produto/serviço à contratação do seguro. Esta prática é considerada venda casada, prática ilegal e abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor;*

*O oferecimento de informações claras, completas e transparentes ao segurado/beneficiário em caso de sinistro. Inclusive informando ao mesmo que ele poderá contar com atendimento 0800 da seguradora, informação que está disposta no site da Previsul Seguradora ([www.previsul.com.br](http://www.previsul.com.br)).*

*Importante: Toda documentação relacionada a contratação do seguro, como proposta de adesão e em caso de vendas por telemarketing, as gravações devem ser disponibilizadas à seguradora, independente de solicitação.*

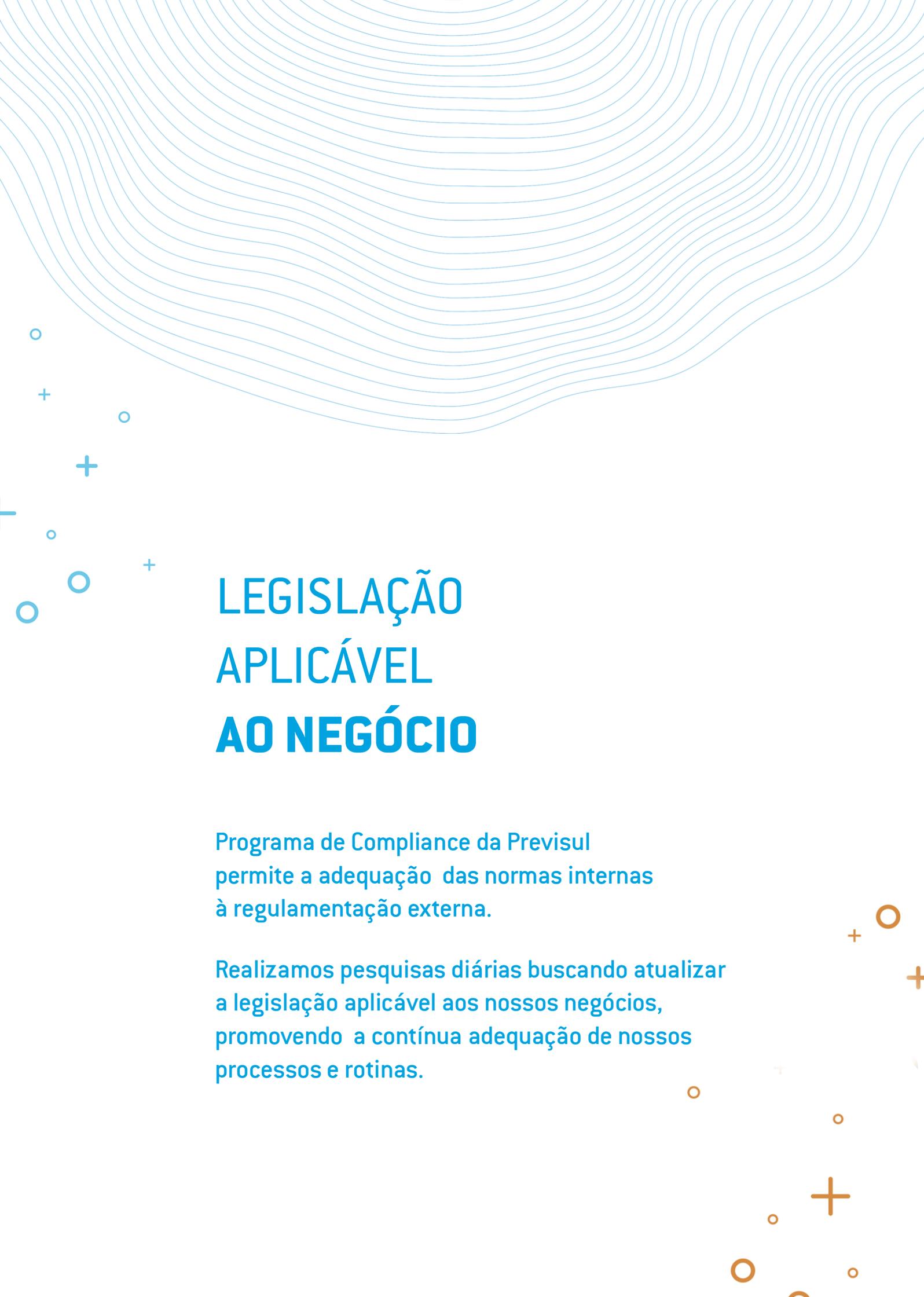
# É DIREITO DO SEGURADO



- Receber a documentação sobre seu produto/serviço adquirido: apólice;
- Receber os devidos esclarecimentos sobre o produto/serviço e sua utilização;
- Ter liberdade de escolha de produtos e serviços;
- Receber informação clara, transparente, íntegra e completa sobre o produto/serviço antes da contratação;

- Proteção contra publicidade enganosa e abusiva.
- Indenização quando for prejudicado e com correção monetária.
- Desistir do produto no prazo de 7 (sete) dias com devolução integral do valor pago.

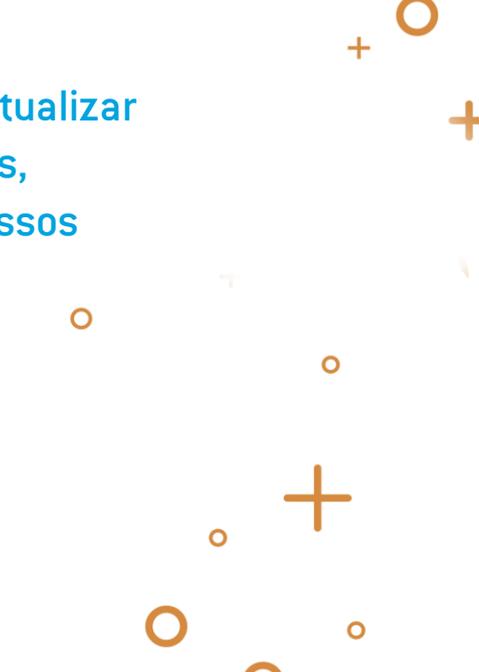
*O não atendimento ao Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis aos negócios podem expor tanto a Seguradora como a corretora à multas e até suspensão das atividades. Podendo inclusive responder judicialmente e criminalmente sobre práticas abusivas ou que caracterizem algum tipo de fraude. Fique atento e oriente as equipes.*



# LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO NEGÓCIO

Programa de Compliance da Previsul  
permite a adequação das normas internas  
à regulamentação externa.

Realizamos pesquisas diárias buscando atualizar  
a legislação aplicável aos nossos negócios,  
promovendo a contínua adequação de nossos  
processos e rotinas.



# PREVENÇÃO A FRAUDES

*Fraude é uma ação de má-fé que visa a obtenção de vantagens para si ou para outros, ao enganar ou abusar da confiança e da ingenuidade de pessoas.*

*Seus impactos repercutem inclusive sobre os segurados, devido aos altos custos operacionais que esse tipo de prática impõe.*

## GANHOS COM A PREVENÇÃO À FRAUDE:



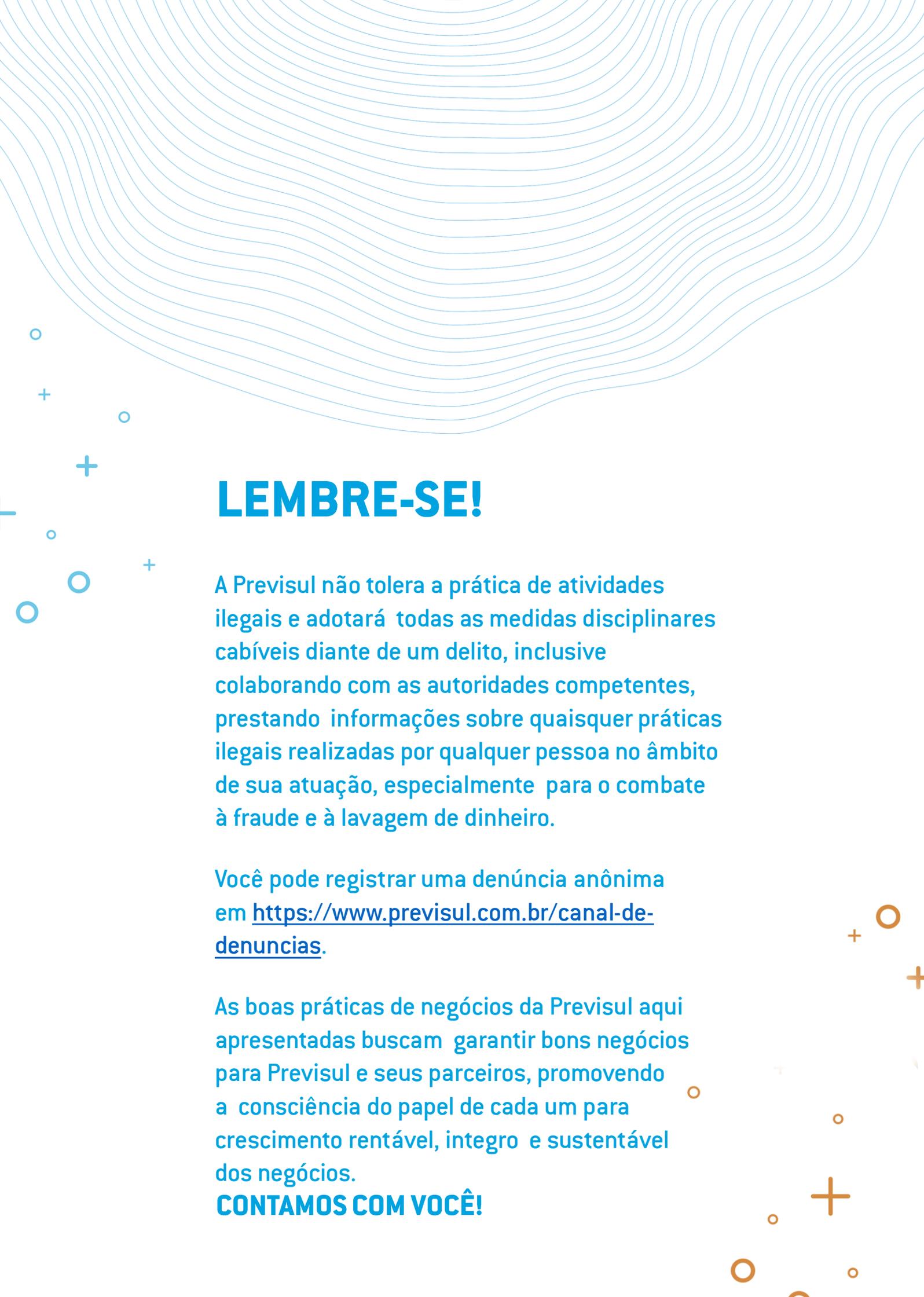
*+ Preservação e valorização da imagem da Previsul e da sua Corretora*



*Alavancagem do Resultado Técnico-Operacional*



*Alinhamento com as melhores práticas do mercado*



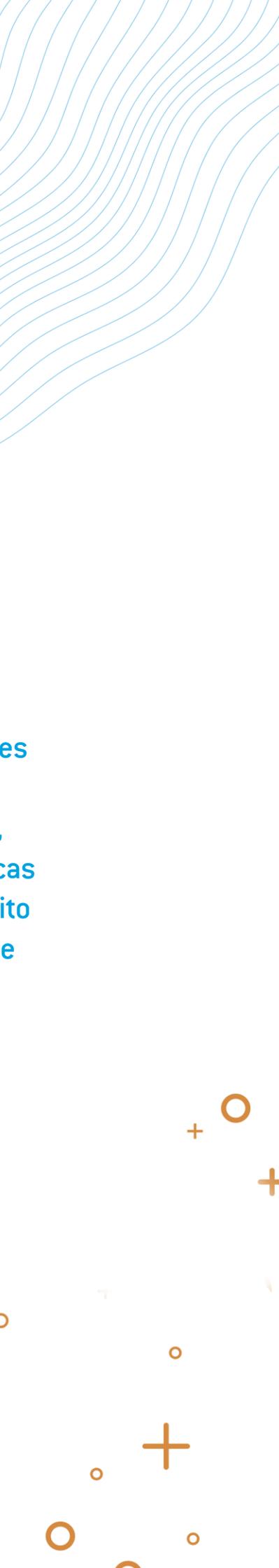
## LEMBRE-SE!

A Previsul não tolera a prática de atividades ilegais e adotará todas as medidas disciplinares cabíveis diante de um delito, inclusive colaborando com as autoridades competentes, prestando informações sobre quaisquer práticas ilegais realizadas por qualquer pessoa no âmbito de sua atuação, especialmente para o combate à fraude e à lavagem de dinheiro.

Você pode registrar uma denúncia anônima em <https://www.previsul.com.br/canal-de-denuncias>.

As boas práticas de negócios da Previsul aqui apresentadas buscam garantir bons negócios para Previsul e seus parceiros, promovendo a consciência do papel de cada um para crescimento rentável, íntegro e sustentável dos negócios.

**CONTAMOS COM VOCÊ!**





previsul  
SEGURADORA