

**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 do Seguro Garantia
  8. Preço do Seguro
  9. Sinistro
    - 9.1. Papel da Seguradora
    - 9.2. Papel do Segurado
    - 9.3. Papel do Tomador
    - 9.4. Papel do Corretor
    - 9.5. Papel do Ressegurador
  - 9.6. Relação com os Segurados e Tomadores
  10. Relação com os Corretores
  11. Relação com Órgãos de Supervisão e Controle
  12. Relação com Resseguradores
  13. Relação entre Seguradoras
  14. Relação com a Imprensa
- Considerações Finais
- Termo de Adesão e Compromisso

## INTRODUÇÃO

**O**s princípios da ética, da boa fé, **da confiança e 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 sob as quais se assenta** este Guia de Boas Práticas do Seguro Garantia das Seguradoras associadas à Federação Nacional de Seguros Gerais.

Por meio deste Guia, foi estabelecido um consenso em torno de recomendações específicas às principais práticas recomendadas ao funcionamento do ramo de Seguro Garantia.

# 1.

## Objetivo

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 assumidas 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, empresa autorizada a garantir as obrigações de um Tomador, nos limites e condições estabelecidos na apólice.

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

**Ressegurador:** É a pessoa jurídica autorizada a aceitar, em resseguro, a totalidade ou 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, do 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, pelos 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.

# 7

# 6

### **2.1.6. Seguro Garantia Judicial**

Este seguro garante o pagamento de valor que o tomador necessite realizar no trâmite de processos judiciais (substitui o depósito judicial).

A cobertura da apólice, limitada ao valor da garantia, somente terá efeito 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 o pagamento de valores que o tomador necessite realizar no trâmite de processos de execução fiscal.

A cobertura da apólice independe de trânsito e julgado, podendo a seguradora ser intimada para efetuar, em juízo, o depósito do valor segurado nas hipóteses em que não sejam atribuídos os efeitos suspensivos aos embargos 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, representada pela Secretaria da Receita 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.

### **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 relativas 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 ou a construtora.

### **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, quando se tratar de Segurado Público ou subsidiariamente e/ou solidariamente, quando se tratar de Segurado Empresa Privada, 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.

# 9

---

## **2.2.**

---

# Produtos Não Padronizados - Diferenciados

---

As Seguradoras tem a prerrogativa de apresentar à Susep condições gerais e especiais de produtos com coberturas diferenciadas, adicionais ou extensivas às modalidades acima.

Uma vez permitida pela autarquia, haverá a concessão de número de processo específico que indicará autorização para sua comercialização. O número de processo pode ser consultado através do site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br).

# 8

---

### 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 obrigação assumida pelo tomador (contrato, ação judicial, etc.), que constituirá o risco a ser garantido. Nessa análise deverão ser observadas as

limitações do ramo Seguro Garantia para que não haja uma amplitude de cobertura que acabe atingindo para outros ramos de seguro.

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

---

### 4.

---

## Vigência

---

A vigência da apólice será igual ao prazo estabelecido no contrato principal, para as modalidades nas quais haja vinculação do seguro a um contrato principal ou igual ao prazo informado na apólice em consonância com o estabelecido nas Condições Contratuais do seguro, considerando a par-

ticuliaridade de cada modalidade e demais normativos e legislação vigente (Seguro Garantia Judicial, Seguro Garantia Judicial para Execução Fiscal, Seguro Garantia Parcelamento Administrativo Fiscal, Seguro Garantia Aduaneiro e Seguro Garantia Administrativo de Créditos Tributários).

---

### 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 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 e as hipóteses de perda de direitos, 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.

A impressão das condições gerais deve respeitar a legislação vigente no tocante ao tamanho de fonte, com destaque para as cláusulas restritivas de direito.

---

## 6.1.

# Certificação Digital

---

É recomendável que todas as Seguradoras possuam certificação digital em suas apólices.

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

---

## 6.2.

# Registro de Apólice Perante a SUSEP

---

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

As Seguradoras deverão 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 eletrônico;
- > Acompanhamento de redes sociais;
- > Canal de ouvidoria.

As informações fornecidas pelos diversos canais de relacionamento deverão 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 deverão ser respeitadas, sendo observados aspectos quanto aos horários disponibilizados para o contato, acesso aos canais e níveis de qualidade de atendimento. Os contatos via serviço de atendimento ao cliente (SAC) deverão obedecer rigidamente o disposto no Decreto 6.523 de 2008 ou outro regulamento que o complementar ou substituir.

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 da FenSeg - Federação Nacional de Seguros Gerais.

---

## 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 avaliem criteriosamente e periodicamente 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.

---

# Sinistro

---

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.

Recomenda-se que as Seguradoras realizem a regulação de sinistros de forma célere e objetiva, buscando acordos benéficos para todas as partes envolvidas, zelando, assim, pela confiança no produto.

---

## 9.1.

---

# Papel da Seguradora

---

A Seguradora deve, assim que receber o aviso de sinistro, efetuar a solicitação para o Segurado de todos os documentos necessários para a análise regular

do sinistro, conduzindo o processo de regulação com transparência, informando ao tomador sobre a comunicação do sinistro.

---

## 9.2.

---

# Papel do Segurado

---

O Segurado deve informar prontamente à Seguradora sobre a expectativa de sinistro e, posteriormente, concretizando-se a ocorrência do sinistro, proceder de forma imediata ao aviso junto a Seguradora, conforme condições da apólice, relatando detalhadamente o histórico da ocorrência com embasamento documental fornecendo à Seguradora todas as informações relacionadas ao sinistro, de forma clara, transparente e objetiva de modo a permitir a total apuração das circunstâncias e fatos narrados no aviso.

---

## 9.3.

---

# Papel do Tomador

---

O Tomador deve atuar de forma ética e transparente, colaborando com os procedimentos de regulação do sinistro, fornecendo à Se-

guradora todas as informações relacionadas à ocorrência do sinistro de forma a auxiliar a Seguradora na apuração dos prejuízos.

---

## 9.4.

---

# Papel do Corretor

---

O Corretor deve atuar como facilitador a fim de possibilitar celeridade na coleta das informações sobre o sinis-

tro, intermediando, quando necessária, a comunicação entre a Seguradora, o Segurado e Tomador.



---

## 9.5.

# 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.

---

## 9.6

# 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 sinistros, entre outras).

A Seguradora deve respeitar e escolher dos Tomadores quanto ao Corretor de Seguros por eles nomeados, tratando com confidencialidade as informações e documentos recebidos.

# 16

---

## 10.

# 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 os custos de angariação dos seguros, em benefício dos Segurados;

> Apresentar respostas claras e objetivas aos questionamentos dos Corretores de Seguros realizando-as no menor tempo possível e 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 somente comercializem 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 aos Corretores de seguros acerca das 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.

# 17

---

## 11.

---

# 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 - FEN-SEG, 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 rápida nas respostas e prover o órgão de todas as informações necessárias para o pleno desenvolvimento do mercado de Seguro Garantia;

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

# 18

---

## 12.

---

# Relação com Resseguradores

---

As Seguradoras devem zelar pela preservação de sua carteira e da 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 deverá fornecer informações, estatísticas, perfil dos riscos entre outros dados essenciais à análise dos riscos a serem garantidos pelos Resseguradores.

A comunicação entre Seguradoras e Resseguradoras deve prezar pela clareza, transparência, parceria e agilidade.

---

## 13.

---

# Relação entre Seguradoras

---

As Seguradoras que operam no Seguro Garantia deverão 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 a atividade privada praticada no segmento de seguros no País.

# 19

## 14. 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 ór-

gãos 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.

## Considerações Finais

O presente 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 e que não compromete as linhas bancárias de crédito dos Tomadores, vem agradando as 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 para a sociedade.

## Termo de adesão e compromisso

Em consonância com os princípios da livre concorrência e da boa-fé, que devem existir entre as Sociedades Seguradoras, seus Segurados e provedores de serviços, e com a finalidade de aprimorar essas relações e o desempenho da atividade Seguradora, pelo presente termo, as sociedades Seguradoras signatárias, abaixo relacionadas, declaram aceitar as normas de conduta contidas no GUIA DE BOAS PRÁTICAS - SEGURO GARANTIA, elaborado pela FEN-SEG, cuja cópia lhes foi entregue, comprometendo-se a observá-las e segui-las.

A iniciativa das Seguradoras, traduzida neste Guia, representa um movimento na direção do desenvolvimento de mecanismos que permitirão o início de um processo de Autorregulação do mercado Segurador.

Rio de Janeiro, de de

-----  
Presidente da FenSeg

## **DIRETORIA FENSEG**

### **Presidente**

João Francisco Silveira Borges da Costa  
*HDI Seguros S/A*

### **Vice Presidentes**

José Sérgio Bordin  
*Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros*

Marcos Eduardo Ferreira  
*Grupo Segurador BB Mapfre*

Luiz Alberto Pomarole  
*Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais*

Eduardo Stefanello Dal Ri  
*SulAmérica Companhia Nacional de Seguros*

### **Diretores**

Antonio Eduardo Márquez de Figueiredo Trindade  
*Ace Seguradora S/A*

Paride Della Rosa  
*AIG Seguros Brasil S/A*

Miguel Perez Jaime  
*Allianz Seguros S/A*

Hyung Mo Sung  
*Generali Brasil Seguros S/A*

Murilo Setti Riedel  
*HDI Seguros S/A*

Leon Gottlieb  
*Itaú Seguros S/A*

Gustavo Henrich  
*JMalucelli Seguradora S/A*

Carlos Adrian Magnarelli  
*Liberty Seguros S/A*

Helio Hiroshi Kinoshita  
*Mitsui Sumitomo Seguros S/A*

Francisco Caiuby Vidigal Filho  
*Sompo Seguros S/A*

Luiz Felipe Smith de Vasconcelos  
*Tokio Marine Seguradora S/A*

David Colmenares  
*Zurich Minas Brasil Seguro S/A*

**Elaboração:** Comissão de Risco de Crédito e Garantia

**Aprovação:** Diretoria da FenSeg



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](http://www.fenseg.org.br)