



EXTRATO DO CONTRATO DE REPRESENTAÇÃO DE SEGUROS

Conforme Circular Susep 297/13

ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A
CNPJ: 17.197.385/0078-00

Este Extrato é referente ao Contrato de Representação celebrado entre:

ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A., sociedade anônima brasileira, inscrita no CNPJ/MF sob nº 17.197.385/0001-21, com sede na Av. Getúlio Vargas, 1.420, 5º andar, Funcionários, Belo Horizonte, MG, CEP 30112-021, neste ato representada por seus diretores infra-assinados, doravante denominada simplesmente SEGURADORA, e

WORLD EXPERIENCES SEGUROS DE VIAGEM BRASIL LTDA, sociedade limitada, inscrita no CNPJ/MF sob nº 21.346.969/0001-99, com sede na Rua Bela Cintra, nº 756, 4º andar, cidade de São Paulo, SP, neste ato representada na forma prevista em seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente REPRESENTANTE DE SEGUROS ou REPRESENTANTE;

O objetivo do Extrato é divulgar ao consumidor que a **WORLD EXPERIENCES SEGUROS DE VIAGEM BRASIL LTDA** é um representante de seguros da SEGURADORA **ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.**, bem como para detalhar os poderes que foram conferidos pela SEGURADORA ao varejista, seu representante, conforme os detalhados a seguir:

São obrigações do REPRESENTANTE:

- a) Ofertar e promover a venda do SEGURO TRAVEL (ramo 1369), em nome da SEGURADORA durante o período de 3 (três) anos sendo este o período de vigência do Contrato de Representação.
- b) Promover, vender e distribuir os Produtos de Seguro por meio de seus empregados e prepostos através dos canais de vendas do REPRESENTANTE, além de cumprir todas as obrigações designadas a ele por lei ou pelo Contrato de Representação.
- c) Garantir a correta e ostensiva informação aos Proponentes sobre os Produtos de Seguro, assim como orientá-los sobre os serviços agregados e sobre as exclusões de cobertura, além de outras características dos Produtos. Para tanto, disporá de cópias das Condições Gerais em todos os seus canais de vendas.
- d) Emitir os Bilhetes de Seguro e mantê-los em seu poder durante o prazo de 5 (cinco) anos após a contratação dos Produtos de Seguro. Fica o REPRESENTANTE autorizado pela ZURICH a manter os Bilhetes armazenadas em mídia digital, para consulta futura.
- e) Quando a regulação de sinistros não lhe couber por contrato, encaminhar à ZURICH todos os documentos recebidos dos segurados e comunicá-la imediatamente sobre qualquer sinistro que tenha expectativa ou conhecimento e orientar os Segurados ou beneficiários destes, a qualquer tempo, sobre os procedimentos para abertura de sinistros, direcionando-os ao atendimento remoto da ZURICH.
- f) Disponibilizar aos segurados este extrato do contrato contendo informações sobre os poderes que lhe foram conferidos pela ZURICH nos canais de vendas ou, quando se tratar de venda por meios remotos, na rede mundial de computadores, bem como as Condições Gerais do Produto.

- g) Fornecer aos seus clientes, Segurados e beneficiários destes, o telefone da Central de Atendimento da ZURICH a qualquer tempo, para resolução de dúvidas, reclamações ou avisos de sinistro.
- h) Comunicar à ZURICH em até 2 dias úteis após o recebimento, as reclamações recebidas de seus clientes, Segurados ou não, sobre os Produtos de Seguro, relacionadas à ZURICH, assim como sobre atendimento e resposta sobre regulação de sinistros.

Questões de marketing:

- a) Efetuar propaganda e promoção de seguro somente com prévia anuência da SEGURADORA e que contenha os elementos mínimos exigidos pela Susep, além de informações claras e ostensivas para o segurado, respeitando a fidedignidade das informações constantes no plano de seguro ofertado.
- b) Elaborar materiais de treinamento de vendas sobre seguros em conjunto com a SEGURADORA ou obter validação desta.
- c) Realizar campanhas de vendas para incentivo aos vendedores com prévia aprovação do regulamento e de todos os materiais pela SEGURADORA.
- d) Não vincular qualquer publicidade que utilize o nome comercial ou a Marca da SEGURADORA sem que sejam seguidas estritamente as regras do grupo da SEGURADORA.

Outros pontos importantes da Resolução Susep 297/2013:

- a) Oferecer seguros somente a consumidor elegível a todas as coberturas, sob pena de devolução do prêmio arrecadado em dobro.
- b) Garantir o direito de arrependimento do consumidor pelo mesmo meio utilizado para contratação do seguro, sem prejuízo de outros meios disponibilizados, fornecendo imediata confirmação do recebimento da sua manifestação.
- c) Disponibilizar atendimento aos segurados em caso de qualquer solicitação de cancelamento, e, caso o pedido de cancelamento se dê dentro do prazo de arrependimento de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta de contratação ou da emissão do bilhete de seguro, estar ciente de que a devolução do prêmio deverá ser integral e imediata, feita pelo mesmo meio em que foi realizado o pagamento ou outro meio, desde que aceite pelo consumidor. Caso o pedido de cancelamento seja feito após 7(sete) dias a contratação, a devolução do prêmio considerará a retenção do IOF e será proporcional ao período de vigência decorrido.

São obrigações da SEGURADORA:

- a) Obter a aprovação da Susep para os Produtos de Seguro a serem comercializados pelo REPRESENTANTE, cumprindo também todas as especificações da Nota Técnica Atuarial e das Condições Gerais do Seguro.
- b) Emitir bilhete de seguro, conforme o caso, ou validar a emissão destes pelo REPRESENTANTE.
- c) Regular e pagar os sinistros incorridos e informados, nos prazos previstos na lei e na regulação vigente, podendo solicitar documentos complementares para análise e ainda fazer investigações de sinistros considerados suspeitos, ou ainda solicitar autorização judicial para pagamento em casos excepcionais, o que suspenderá o prazo previsto até que tais providências sejam tomadas.
- d) Prestar suporte técnico e comercial ao REPRESENTANTE, inclusive informá-lo das exigências legais a que deve se submeter, com clareza, boa-fé, transparência, eficiência e confiança no atendimento aos proponentes, segurados e beneficiários.
- e) Manter o serviço de atendimento via call center, bem como o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), nos padrões exigidos pela Legislação Vigente, que deverá prestar todo tipo de esclarecimento relativo ao Produto de Seguro e receber comunicações de sinistro, assim como disponibilizar aos Segurados ou aos beneficiários deste o acompanhamento de seu processo de sinistro.
- f) Fornecer ao REPRESENTANTE documentação técnica e dados gerais para acompanhamento da produção de seguros, estatísticas de sinistros e demais dados pertinentes, assim como fornecer as Condições Gerais dos Produtos de Seguro e demais textos para materiais de vendas.
- g) Estabelecer a Política de Aceitação de Segurados e definir as características dos Produtos de Seguro a serem comercializados.
- h) Informar o REPRESENTANTE sobre quaisquer reclamações recebidas em sua Central de Atendimento sobre práticas de vendas, bem como sobre os cancelamentos que forem feitos diretamente no SAC.