

Entenda o seu Seguro Habitacional: Orientações para o Cliente



CAIXA
seguradora

Bem-vindos à Caixa Seguradora!



Estamos muito felizes com a sua escolha! Nós conhecemos os brasileiros como ninguém e sabemos que tudo o que você conquistou foi por meio de muita dedicação e trabalho. Por isso, agora é a hora de cuidarmos do seu bem.

Com esta cartilha, você vai conhecer tudo sobre o seu Seguro Habitacional. Leia com atenção, pois aqui você encontrará todas as informações necessárias sobre as coberturas que asseguram você e seu imóvel.

Se tiver qualquer dúvida, entre em contato com a nossa Central de Serviços e Relacionamento: 3004 4000 para capitais ou 0800 702 4000 para demais localidades. Ela funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h. Além disso, temos atendimento exclusivo para surdos: 0800 702 4260, disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, inclusive em feriados nacionais.

Acesse nosso site e veja como também podemos cuidar de outras conquistas importantes para você. www.caixaseguradora.com.br

O que é o Seguro Habitacional?

O Seguro Habitacional é uma garantia fundamental para o financiamento imobiliário e oferece benefícios para todas as partes envolvidas. A sua contratação é obrigatória por lei. E, por essa razão, não é permitido o cancelamento, porque nem você, nem sua família ou seu imóvel podem ficar sem essa garantia.

Comercialização

O agente financeiro deverá oferecer, no mínimo, duas opções de apólice de seguro, no momento de contratação do financiamento. Durante o curso do contrato de financiamento, é permitido ao mutuário mudar o seguro, seja para outra seguradora que atue com o mesmo agente financiador ou alterar sua apólice, dentro da mesma seguradora, da qual já seja segurado. Ambas as alterações devem ser solicitadas na agência Caixa.

Coberturas obrigatórias do seguro para cuidar do que é importante

Para a família

Imprevistos acontecem com todos. A gente sabe disso e não quer deixar você e quem você ama sem o cuidado necessário. Em caso de morte ou invalidez permanente, o saldo devedor do financiamento é quitado/amortizado junto à instituição financeira onde o financiamento foi celebrado.

Para a casa

Conte com a gente para resolver os imprevistos que possam causar Danos Físicos ao Imóvel (DFI), decorrentes de:

Inundação ✓ Vendaval ✓ Raio ✓ Incêndio ✓
Explosão ✓ Desmoronamento ✓ Destelhamento ✓

A indenização é enviada para a CAIXA que repassa para o cliente.

Portfólio dos Seguros Habitacionais oferecidos pela Caixa Seguradora



4 Opções de Seguro Habitacional



Coberturas e Benefícios dos Seguros de Financiamento Habitacional	Público FGTS + SBPE		Público MCMV	
	Seguro Habitacional Mais	Seguro Habitacional Tradicional	Seguro Habitacional Tradicional	Seguro Habitacional Mais Premiável
Danos físicos ao imóvel	✓	✓	✓	✓
Morte ou invalidez permanente	✓	✓	✓	✓
Danos físicos ao conteúdo (20% do valor do imóvel limitado a R\$ 100 mil)	✓			✓
Danos elétricos (1% do valor do imóvel limitado a R\$ 10 mil)	✓			✓
Roubo ou furto coberto (1% do valor do imóvel limitado a R\$ 7,5 mil)	✓			✓
Pagamento de aluguel (1% do valor do imóvel limitado a R\$ 10 mil por 6 meses)	✓			✓
Assistência 24h (Carência de 60 dias)	Durante toda a vigência do contrato de financiamento	Durante os dois primeiros anos do contrato de financiamento. Somente terão 2 anos quem contratou a partir de agosto/2017		Durante toda a vigência do contrato de financiamento
Sorteio (Carência de 60 dias)	Sorteios mensais de até R\$ 750 mil limitados ao saldo devedor, que podem ser utilizados para a quitação ou amortização, conforme as condições gerais do produto	Sorteios semanais de R\$ 5 mil, durante o 1º ano de vigência do contrato de financiamento		Sorteios mensais de até R\$ 350 mil limitados ao saldo devedor, durante todo o contrato de financiamento Sorteios mensais de R\$ 20 mil, durante o 1º ano de vigência do contrato de financiamento
Serviços de Assistência Funeral (por toda a vigência do contrato de financiamento)				✓
Cesta básica (No valor de R\$ 150,00 por 6 meses)				✓

Coberturas de Natureza Corporal – Morte ou Invalidez Permanente (MIP)

a) A morte do segurado, pessoa física, qualquer que seja a causa, por acidente ou por doença, **exceto quando resultar, direta ou indiretamente, de doença adquirida antes da data da assinatura do contrato de financiamento habitacional, de conhecimento do segurado e não declarada na proposta de contratação, disponibilizada em documento anexo ao contrato de financiamento.**

b) Invalidez total e permanente do segurado ocorrida em data posterior à assinatura do contrato de financiamento, causada por doença ou acidente, que determine a incapacidade total e permanente para o exercício da atividade laborativa principal do segurado e para a qual não se pode esperar recuperação ou reabilitação com os recursos terapêuticos disponíveis no momento da sua constatação, **exceto quando resultar, direta ou indiretamente, de doença adquirida antes da data da assinatura do contrato de financiamento habitacional, de conhecimento do segurado e não declarada na proposta de contratação, disponibilizada em documento anexo ao contrato de financiamento.**

Coberturas de Natureza Material – Danos Físicos ao Imóvel (DFI)

Estão cobertos os danos causados por incêndio, raio e explosão. Estão ainda cobertos os danos causados por eventos de causa externa, decorrentes de:

- a) Vendaval;
- b) Desmoronamento total;
- c) Desmoronamento parcial, assim entendida a destruição ou desabamento de paredes, vigas ou outro elemento estrutural;
- d) Ameaça de desmoronamento de paredes, vigas ou outro elemento estrutural, devidamente comprovada;
- e) Destelhamento causado por fortes ventos;
- f) Inundação ou alagamento causado pelo transbordo de rios ou canais, alimentados pelos mesmos, ainda que decorrente de chuva.



Também são indenizáveis os danos materiais e despesas decorrentes de providências tomadas para evitar o agravamento do sinistro, minorar o dano, salvar o imóvel, ou evitar a propagação do sinistro.

Em caso de necessidade de desocupação do imóvel em virtude de sinistro coberto, são indenizáveis os encargos mensais (prestações) devidos pelo segurado, relativos à operação de financiamento imobiliário.

Coberturas de Natureza Material (exclusivas para o Seguro Habitacional Mais e o Seguro Habitacional Mais Premiável)

Danos Físicos ao Conteúdo (DFC)

Cobertura para móveis, aparelhos, equipamentos e objetos de uso pessoal e doméstico, existentes no interior do imóvel segurado, comprovadamente danificados ou destruídos por incêndio, raio ou explosão, desmoronamento, vendaval, inundação ou alagamento.

Roubo ou Furto*

Cobertura contra roubo ou furto de objetos de uso pessoal e doméstico, desde que no interior do imóvel segurado.

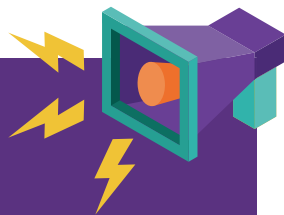
Danos Elétricos*

Cobertura para danos elétricos de aparelhos e equipamentos de uso pessoal e doméstico existentes no interior do imóvel segurado.

Pagamento de Aluguel*

Custos com aluguel que o segurado tiver que pagar a terceiros, caso seja compelido a alugar outra residência para morar, em consequência de sinistro coberto.

*Verificar informações referentes aos limites de cobertura nas condições da apólice contratada.



Prejuízos não indenizáveis

Não são indenizáveis:

- a) Doenças preexistentes, conhecidas e não declaradas pelo segurado;
- b) invalidez temporária ou parcial do segurado, despesas médicas e hospitalares em geral, pagamento de honorários nas intervenções cirúrgicas e despesas de remoção e correlatas;
- c) morte ou invalidez decorrente de epidemias ou pandemias, atos terroristas, convulsões da natureza;
- d) morte ou invalidez decorrente da prática de atos ilícitos dolosos ou reconhecidamente perigosos.
- e) morte, por suicídio ou sua tentativa, anterior aos primeiros 02 (dois) anos de vigência inicial do seguro.

Nos casos em que o segurado se encontrar em gozo de benefício previdenciário correspondente à invalidez temporária, no momento da contratação da operação com o estipulante, a cobertura contemplará apenas o risco de morte.

Também não são indenizáveis os danos decorrentes de:

- 1) Vício de construção;
- 2) Atos de autoridades públicas, salvo para evitar propagação de danos cobertos;
- 3) Atos de inimigos estrangeiros, operações de guerra, revolução, rebelião, motim, greve ou lockout;
- 4) Extravio, roubo ou furto;
- 5) Falta de conservação ou desgaste natural do imóvel;
- 6) Danos ocorridos em áreas ampliadas ou em benfeitorias realizadas no imóvel, anteriormente ao sinistro e para fins de cobrança adicional, sem que tenham sido comunicadas ao financiador.

Vigência

O período de cobertura securitária, correspondente ao prazo de financiamento do imóvel, terá início na data de assinatura do contrato de financiamento e finalizará no término do financiamento ou na extinção da dívida, o que primeiro ocorrer.

A apólice coletiva para o estipulante terá a vigência que for contratada entre este e a Seguradora. Assim, os contratos de financiamento, assinados durante o período de vigência da apólice, serão incluídos na mesma. Contudo, a responsabilidade da Seguradora persiste em relação a tais contratos por todo o prazo dos respectivos financiamentos.

Cobrança

O pagamento do seguro habitacional é realizado junto com a prestação/encargo do financiamento imobiliário. Havendo interesse do cliente em mudar a data de vencimento ou forma de cobrança (boleto/débito em conta), é necessário procurar a agência da CAIXA.

Aceitação do Seguro

A Seguradora poderá solicitar o preenchimento de Declaração Pessoal de Saúde (DPS) para análise de aceitação do seguro. No caso do seguro da Caixa Seguradora, esse documento somente é exigido para os casos de excederem o limite de aceitação automática do seguro, caso não ultrapasse, o documento que o segurado deve preencher é o Anexo I ao contrato de financiamento, documento importantíssimo, pois traz informações sobre o seguro contratado e informa para a Seguradora se o proponente possui alguma patologia, por exemplo, diabetes, hipertensão, entre outros. Assim, sendo exigida a DPS ou o Anexo I, **o cliente deve sempre indicar seu histórico de saúde**. As informações declaradas nesse documento serão avaliadas em caso de ocorrência de sinistro MIP e havendo omissão do cliente de alguma doença a Seguradora poderá indeferir o pedido de cobertura.





Preço do Seguro

Para a cobertura de MIP, o preço mensal do seguro, também chamado de prêmio, é calculado multiplicando-se a taxa, referente à idade do mutuário, pelo saldo devedor do financiamento, atualizado mensalmente pela instituição financeira.

Para a cobertura de DFI, o preço mensal do seguro é calculado multiplicando-se a taxa correspondente pelo valor de avaliação inicial do imóvel, devidamente atualizado com base no índice aplicado no contrato de financiamento

No momento da contratação, o proponente deverá ser informado quanto ao Custo Efetivo do Seguro Habitacional – CESH, para efeito de comparabilidade dos produtos oferecidos pelas seguradoras.

Quando houver mudança de faixa etária, o valor do prêmio para a cobertura de MIP poderá sofrer reajuste devido ao novo reenquadramento tarifário, a depender das condições contratadas.

Sinistro

Ocorrido o sinistro, o segurado, ou seu representante, deverá avisar imediatamente ao estipulante e, este, à Seguradora. Para cada caso, há uma lista de documentos que deve ser providenciada, conforme previsão nas condições da apólice.

Os clientes da Caixa Seguradora contam com um canal exclusivo para aviso e acompanhamento de sinistro: o Concierge, através do número 0800 722 2492, opção 3.

O segurado, ou seu representante, deverá provar satisfatoriamente a ocorrência do sinistro, bem como relatar todas as circunstâncias relacionadas ao evento.

A indenização, para o caso de sinistro de MIP, tem por objetivo a quitação da dívida do segurado com o estipulante, na forma descrita nas condições da apólice.

O pagamento da indenização será feito pela Seguradora ao estipulante e, caso haja mais de um segurado na composição de renda para fins de seguro, o valor da indenização na cobertura MIP será proporcional ao percentual de responsabilidade correspondente ao segurado que tenha falecido ou se tornado inválido, prevalecendo o percentual vigente na data do sinistro.

Para o caso de sinistro de DFI, respeitado o limite de garantia vigente na data do sinistro, a indenização corresponderá ao valor necessário à reposição do imóvel ao estado equivalente ao que se encontrava imediatamente antes do sinistro.

Toda e qualquer indenização devida pelo seguro será paga exclusivamente e diretamente ao estipulante, ressalvados os casos expressamente previstos nas condições da apólice. O pagamento será feito no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega de toda a documentação necessária à regulação do sinistro.

Lembrando que os prazos para comunicado do sinistro são:

- a) **Morte:** 3 anos, a partir da data do óbito. ✓
- b) **Invalidez Total e Permanente:** 1 ano, a partir da data da concessão. ✓
- c) **DFI:** 1 ano, a partir da ocorrência dos prejuízos. ✓

O direito de aviso prescreve quando decorridos os prazos previstos no Código Civil Brasileiro.

Sorteios

Seguro Habitacional Tradicional

- Sorteios semanais de R\$ 5 mil, durante o 1º ano de vigência do contrato de financiamento.

Seguro Habitacional Mais

- Sorteios mensais de até R\$ 750 mil limitados ao saldo devedor, durante toda a vigência do contrato de financiamento.

Seguro Habitacional Mais Premiável

- Sorteios mensais de até R\$ 350 mil limitados ao saldo devedor, durante todo o contrato de financiamento.

- Sorteios mensais de R\$ 20 mil, durante o 1º ano de vigência do contrato de financiamento.

Ambas as premiações poderão ser utilizadas para a quitação ou amortização do saldo devedor.

Carência de 60 dias a partir da data de contratação.

Caso você seja contemplado, a Caixa Seguradora entrará em contato para confirmar os dados bancários.

Você também poderá obter mais informações através do www.caixaseguradora.com.br



Assistência 24h

Para os clientes do Seguro Habitacional Tradicional (FGTS e SBPE), Seguro Habitacional Mais e Seguro Habitacional Mais Premiável

Chaveiro



Eventos Cobertos:

Problema Emergencial:

Perda, roubo ou quebra de chaves dentro da fechadura ou qualquer outro problema que impeça o acesso (entrada/saída) à Residência Assistida.

Problema Previsto:

Arrombamento, roubo ou furto da Residência Assistida.

Limites:

Problema Emergencial:

Até R\$ 400,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.

Evento Previsto:

Até R\$ 250,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.

Encanador



Eventos Cobertos:

Problema Emergencial:

Vazamentos em tubulações e dispositivos hidráulicos, como: torneiras, sifões, chuveiros, válvulas de descarga, registro, entupimento de ramais internos em pias, vasos sanitários e tanques.

Problema Previsto:

Alagamento ou risco de alagamento.
*Desentupimento de pias, sifões, ralos de banheiros e cozinhas.

Limites:

Até R\$ 400,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.
*Para o serviço de desentupimento, até R\$ 200,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência.

Eletricista



Eventos Cobertos:

Problema Emergencial:

Tomadas queimadas, interruptores defeituosos, disjuntores e fusíveis danificados, chaves facas, troca de resistências de chuveiros ou torneiras elétricas decorrente de problema funcional.

Problema Previsto:

Falta de energia na Residência Assistida ou em algumas dependências.

Limites:

Até R\$ 400,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.

Vidraceiro



Eventos Cobertos:

Ruptura de vidros ou cristais de portas e janelas que façam parte do fechamento das áreas comuns externas da Residência Assistida.

*O reparo emergencial para fechamento e/ou vedação da área afetada pela ruptura será feito através de materiais alternativos, tais como: madeira, plástico ou outro material que assegure o fechamento/vedação.

Limites:

Até R\$ 400,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.

Assistência 24h

Os clientes do Seguro Habitacional Mais e do Seguro Habitacional Mais Premiável contam ainda com

Limpeza da Residência



Eventos Cobertos:

Limpeza a Residência Assistida que, ao ser alvo de um sinistro, torne-se inabitável em consequência de ocorrência dos eventos cobertos.

Limites:

Até R\$ 200,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.

Cobertura Provisória de Telhado



Eventos Cobertos:

Cobertura provisória, com lona ou plástico, para proteger o interior residência assistida.

Vigilância



Eventos Cobertos:

Serviços emergenciais de um vigia, na residência Assistida que se apresentar vulnerável em consequência de eventos cobertos que coloquem em risco os bens existentes ou restantes no seu interior.

Limites:

Até R\$ 400,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.

Mudança e Guarda de Móveis



Eventos Cobertos:

Mudança de Móveis:

Retirada de móveis e o seu transporte sempre que for necessário ou por razões de segurança

Guarda de Móveis:

Guarda dos móveis, assim como seu retorno, após a reparação do evento ocorrido.

Limites:

Até R\$ 900,00 por evento, limitado a 02 intervenções por ano de vigência do contrato.

Conexão Telefônica



Eventos Cobertos:

Cuidados técnicos que englobam conservação, adequação, restauração e substituição preventiva para manter o imóvel em plenas condições de funcionamento.

*Trata-se de envio de profissionais para orçamento, sendo que os custos dos serviços e da mão de obra serão de responsabilidade do usuário.

Limites:

Até 02 (duas) intervenções por ano.

Assistência 24h

E exclusivamente para os segurados do Seguro Habitacional Mais Premiável

Assistência Funeral



Eventos cobertos:

Morte natural ou acidental do segurado do contrato de financiamento. Com carência de 90 dias em caso de morte natural.

Limites:

- a) R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos casos de reembolso, para os serviços de Atendimento Social, Funeral, Cremação ou Sepultamento e Transporte de Familiar; e
- b) Sem Limite, para o serviço de Traslado.

Cesta Básica



Eventos Cobertos:

Morte natural ou acidental do segurado do contrato de financiamento. Com carência de 90 dias em caso de morte natural.

Limites:

R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por mês, durante 06 (seis) meses.

Para mais detalhes sobre as assistências 24h disponíveis, verificar nas condições da apólice contratada. Carência de 60 dias a partir da contratação.

Para acionar a assistência, ligue para 0800 722 2492 - opção 2.

Glossário do seu seguro

Apólice:

Contrato do seguro. O documento que contém informações do seguro, do bem coberto, valor do prêmio e vigência, ou seja, tudo o que foi definido no momento da assinatura do contrato de financiamento.

Beneficiário:

Quem recebe a indenização, em caso de sinistro. No caso do seguro habitacional, é o próprio estipulante.

Cobertura:

Proteção garantida nos riscos de Danos Físicos ao Imóvel e de Morte e Invalidez Permanente.

Condições Gerais:

Conjunto das normas que regem o seguro. Lá está tudo o que você precisa saber a respeito do seguro que vigorar junto com o seu contrato de financiamento habitacional.

DFI:

Danos Físicos ao Imóvel. Consiste em cobertura para risco de natureza material caracterizado por prejuízos causados aos imóveis dados em garantia de financiamento junto ao estipulante.

Estipulante:

No caso do seguro habitacional, que é contratado de forma coletiva, o estipulante é o agente financiador do crédito.

Financiador:

Qualquer entidade, pública ou privada, que conceda financiamento para a construção ou aquisição de imóvel em geral.

Indenização:

Pagamento que a Seguradora faz ao estipulante no caso de ocorrer um sinistro com prejuízos cobertos pela apólice.

MIP:

Morte e Invalidez Permanente. Consiste em cobertura para risco de natureza corporal, caracterizado pela morte, qualquer que seja a causa, por acidente ou doença, ou pela invalidez total e permanente do segurado, causada por acidente ou doença, para o exercício da sua ocupação laborativa principal.

Prêmio:

É o custo do seguro. Valor pago junto com a prestação do financiamento do imóvel, para garantia dos riscos contratados pelo estipulante junto à Seguradora.

Segurado:

É o financiado que assina o contrato de financiamento para construção ou aquisição de um imóvel. Também chamado de mutuário.

Sinistro:

Ocorrência de um dos riscos cobertos na apólice.

Entenda seu Seguro Habitacional

Orientações para o segurado

CAIXA
seguradora

caixaseguradora.com.br

 CaixaSeguradora  @CaixaSeguradora  CaixaSeguradora

Contatos da Caixa Seguradora

Serviços e Relacionamento:

Capitais e Regiões Metropolitanas: 3004 4000 - custo de uma ligação local.
Demais Regiões: 0800 702 4000 - ligação gratuita.

Assistência Dia & Noite e Sinistros: 0800 722 2492.

SAC - Sugestões, Dúvidas, Reclamações e Cancelamentos: 0800 702 4280.

CAS - Central de Atendimento ao Surdo: 0800 702 4260.

SMS para Surdo: envie a palavra SAC para o número 26776.

Ouvidoria: 0800 702 4240

Contatos da SUSEP: Disque SUSEP: 0800-021-8484 / Site: www.susep.gov.br "SUSEP - Superintendência de Seguros Privados - Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normatização e controle dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros."
Contatos da Caixa Seguradora: Serviços e Relacionamento: 3004-4000 (capitais e regiões metropolitanas); 0800-702-4000 (demais regiões) / Assistência Dia & Noite e sinistros: 0800-722-2492 / SAC: Sugestões Dúvidas, Reclamações e Cancelamentos: 0800-702-4280 / Ouvidoria: 0800-702-4240 / CAS - Central de Atendimento ao Surdo: 0800-702-4260.

As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, link: <http://www.susep.gov.br/menu/servicos-ao-cidadao/sistema-de-consulta-publica-de-produtos-de-acordo-com-o-numero-de-processo-constante-de-aplice/proposta>.
1) *O término de vigência do seguro corresponderá ao término do financiamento ou a extinção da dívida, o que ocorrer primeiro. 2) **CESH - Custo Efetivo do Seguro Habitacional - CESH. Valor meramente informativo e tem por finalidade exclusivamente permitir a comparação entre as diferentes propostas de seguro, não correspondendo sua aplicação sobre o saldo devedor do financiamento ao montante efetivo a ser pago a título de prêmio de seguro. Em virtude da metodologia de cálculo utilizada, não poderá ser somado, deduzido ou, de qualquer forma, comparado a outros custos do contrato de financiamento, sob pena de gerar conclusões equivocadas. 3) Os sorteios são garantidos pela Caixa Capitalização S.A., CNPJ: 01.599.296/0001-71, processos SUSEP nº 15141.900430/2013-61 e 15414.300118/2008-14. A aprovação deste título pela SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor. 4) A cobertura de Danos Físicos ao Conteúdo - DFC é garantida pela CAIXA SEGURADORA S.A., CNPJ: 34.020.354/0001-10, processo SUSEP nº 15414.000986/2010-11.
Ouvidoria Caixa Seguradora: 0800 702 4240 - reclamações não atendidas satisfatoriamente por outros canais, ou sugestões e elogios. Para facilitar/agilizar o atendimento da Ouvidoria, informe o número de protocolo anterior fornecido pelo SAC ou demais canais de atendimento. Horário de atendimento das 8 às 18 horas, de segunda a sexta, exceto feriados nacionais.
O grupo Caixa Seguradora reúne empresas de Seguros, Previdência, Consórcios, Capitalização e Saúde.