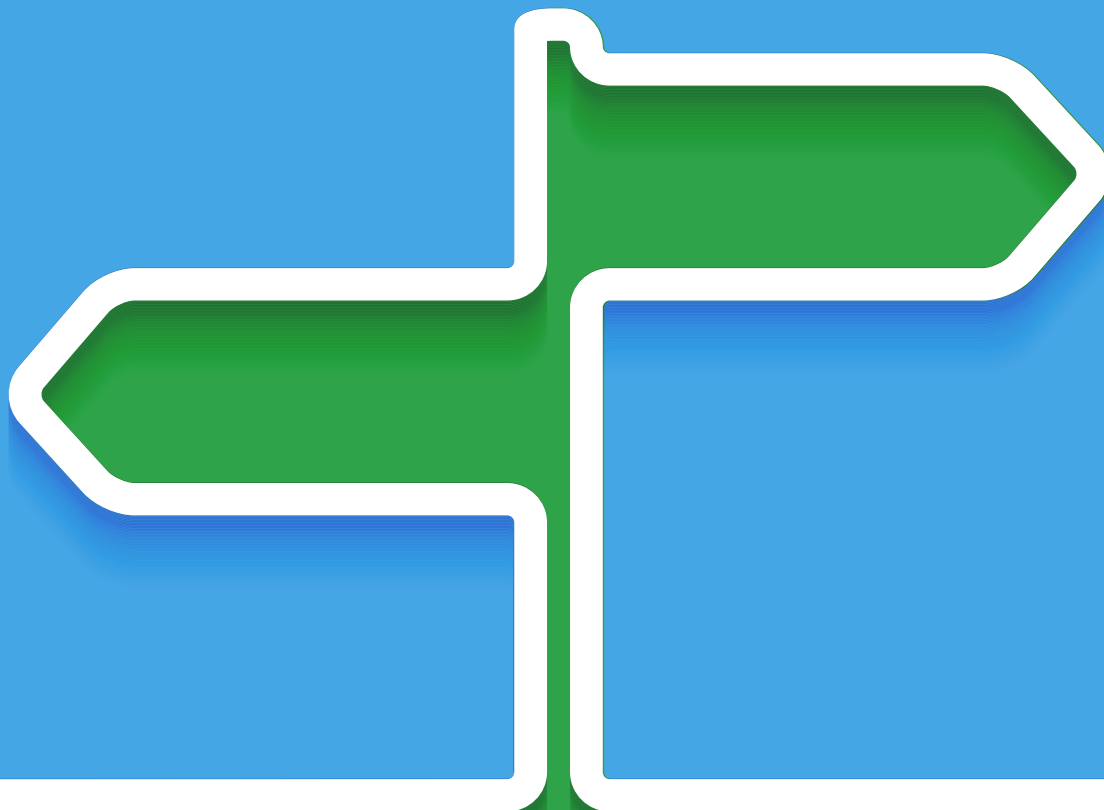


# Manual do segurado

## Seguro Automóvel



Manual com uma linguagem simplificada de fácil entendimento ao consumidor de seguro, com situações do cotidiano para esclarecimento dos direitos e deveres do segurado.



**LIMA & FIGUEIREDO**

**Marcelo Figueiredo** é consultor em seguros desde 1992. Inaugurou a Lima & Figueiredo em 1998 e vem comprovando seu diferencial com uma estratégia que dá ao cliente um suporte que se pode definir como informação relevante.

Um cliente bem informado pode comprar melhores produtos e em melhores condições de custo benefício.

Este manual é uma das formas que usamos para relacionar e informar a todos sobre as possibilidades, vantagens, desvantagens e armadilhas de uma apólice de seguros. Antes de mais nada, agradecemos por estar com nosso e-book em suas mãos. Esperamos que essa informação lhe seja útil.

# SUMÁRIO

|   |     |
|---|-----|
| 1- Apresentação .....                             | 04  |
| 2 - Cobertura abrangente ou básica .....          | 06  |
| 2- Cobertura de incêndio e roubo .....            | 07  |
| 3- Cobertura de incêndio .....                    | 08  |
| 4- Roubo e furto .....                            | 09  |
| 5- Casco .....                                    | 10  |
| 6- Franquia .....                                 | 12  |
| 7- RCF(V) .....                                   | 13  |
| 8- Cláusulas .....                                | 14  |
| 8.1 - Assistência 24 horas.....                   | 14  |
| 8.1A - Serviço de guincho .....                   | 15  |
| 8.1B - Serviços de chaveiro .....                 | 15  |
| 8.1C - Serviços de ambulância.....                | 15  |
| 8.1D- Serviços de traslado de corpo com urna..... | 16  |
| 8.1E - Serviços residenciais.....                 | 16  |
| 8.1F - Serviço motorista amigo .....              | 16  |
| 8.2 - Despesas extras.....                        | 16  |
| 8.3 - 110% ou 105% da tabela.....                 | 16  |
| 8.4 - Carroceria .....                            | 16  |
| 8.5 - Carro reserva.....                          | 17  |
| 8.6 - Equipamento de Som.....                     | 17  |
| 8.7 - Acessórios .....                            | 17  |
| 8.8 - Quebra de Vidros.....                       | 17  |
| 8.9 - Faróis, lanternas e retrovisores .....      | 18  |
| 8.10 - Higienização .....                         | 18  |
| 9 - Perfil .....                                  | 20  |
| 10 - Valor de mercado e determinado .....         | 23  |
| 11 - Região de risco .....                        | 24  |
| 12 - Bônus .....                                  | 25  |
| 13 - Apólice .....                                | 26  |
| 14 - Endosso .....                                | 28, |
| 15 - Riscos excluídos .....                       | 27  |
| 16 - Para casos de sinistros .....                | 29  |
| 16- Diferencial do corretor de seguros.....       | 30  |

# Apresentação

**A pressa dos dias atuais**, a necessidade de cuidarmos de várias coisas ao mesmo tempo e a crescente utilização da tecnologia no dia a dia nos leva a eleger prioridades entre a gama de atitudes e tarefas que nos são designadas.

Segurança é uma palavra que vem à mente quando falamos em cuidar de algo.

**Cuidar do que conquistamos** durante a vida é parte da preocupação de todos nós. Transforma-se em uma necessidade à medida que nos locomovemos cada vez mais e para locais mais distantes, aumentamos o tempo em que ficamos fora de casa, ou queremos a garantia de que nosso bem está protegido contra incidentes. **Conheça seus direitos e entenda a sua apólice de seguro.**

BOA LEITURA!.

---

Manual do segurado  
**Seguro automóvel**

---



# Cobertura abrangente ou básica

Garante ao segurado cobertura de incêndio, colisão, furto e roubo do veículo.

# 2

## Incêndio e roubo

Cobertura que garante apenas o roubo, furto e incêndio do veículo, não garantindo prejuízos decorrentes de batidas. Essa cobertura é em média 50% mais barata que a abrangente.

Tem também a cobertura de Indenização Integral que cobre apenas perda total por colisão, incêndio, furto e roubo. Se o cliente tiver danos parciais o seguro não paga.

# 3

## Incêndio

Garantia apenas de incêndio do veículo, é a menos usada.

Não existem outras coberturas intermediárias a essas caracterizadas acima. Não garante cobertura para colisão ou roubo. é muito comum que o cliente se engane nesses casos.



# 4

## Roubo e furto

Garante apenas roubo e furto total, não garante perdas parciais por furto e roubo.

No caso de localização do veículo com danos parciais não existe indenização dos danos, caso os danos constatados na localização do veículo sejam superiores a 75% do valor de tabela do veículo, caracterizando perda total, será efetuado o pagamento de indenização integral.

# 5

## Casco

É uma linguagem técnica para caracterizar que se trata apenas do veículo segurado. Ex. cobertura casco compreensiva, significa que o veículo segurado está coberto em casos de colisão, incêndio e roubo.

# 6

## Franquia

valor estipulado no contrato de seguro (apólice) onde a seguradora somente se responsabilizará por prejuízos que ultrapassem o valor estipulado na franquia. Ex. Em uma colisão que resultou num prejuízo de R\$ 1.000,00 e a franquia do seguro é de R\$ 1.100,00, o segurado fica sem o direito de reaver o prejuízo. Mas, se o valor for superior a R\$ 1.100,00, ele pode dar entrada no seguro para receber da seguradora.

**Importante:** que fique bem claro que a seguradora paga o prejuízo que exceder a franquia. Ex. em uma franquia de R\$ 1.100,00 e prejuízo de R\$ 3.100,00 o cliente pagará à oficina a franquia de R\$ 1.100,00 quando for fazer a retirada do veículo e a seguradora emite um cheque ou depósito em conta referente ao valor excedente, ou seja, R\$ 2.000,00, diretamente a oficina. O segurado fica isento de pagamento de franquia para os casos de perda total por colisão e em casos de furto ou roubo total. Perda total por colisão é quando os danos causados ao veículo chegam a 75% do seu valor, nesse caso a seguradora fica com o veículo e paga o valor integral ao segurado, sem desconto de franquia.

O mesmo para furto e roubo. Temos várias

## 6 – Franquia

opções de franquia no mercado. A franquia impacta diretamente no custo final do seguro, quanto maior o valor da franquia menor o custo do seguro e inversamente proporcional.

Existem várias modalidades de franquias: As diferenças de custo de seguro podem estar diretamente relacionada ao valor da franquia.

### **Modalidades de franquias**

**Franquia com desconto de 100%**, se o valor dos danos ultrapassarem a franquia, a seguradora indeniza valor total incluindo o valor da franquia, não tendo o segurado que desembolsar nada, isso apenas no primeiro sinistro, se o veículo segurado colidir duas vezes no período de vigência do contrato, no segundo sinistro ele paga a franquia.

**O contrato de seguro ( Apólice ) oferece mais de uma opção de franquia**, a normal que é estipulada pela seguradora de acordo com o modelo do veículo, a reduzida 50% que é a metade da normal, a reduzida em 75%, onde o segurado paga apenas 25% da franquia normal no caso de sinistro, a de 100% de desconto, abordada anteriormente, e a majorada que é o dobro da normal. Cada uma delas gera um custo diferenciado no contrato, podendo baratear ou encarecer o seguro.

# 7

## RCF(V)

Responsabilidade Civil Facultativa do Veículo segurado (danos causados a terceiros) DM Danos materiais e DP Danos pessoais.

**7.1 - DM : Danos Materiais.** Sempre que o segurado se envolver em acidentes, causar danos a bens de terceiros e for caracterizado culpa do segurado a seguradora indeniza além dos danos ao veículo segurado, também o terceiro no valor integral (respeitando o limite da cobertura contratada pelo segurado) não existe franquia para casos de DM e DP.

É importante ressaltar que os danos materiais não estão relacionados somente com colisões entre veículos, mas sim a qualquer dano material causado a terceiro, Ex: colisão num portão automático do vizinho, é um dano material causado a terceiro, como não tem franquia para essa cobertura, será pago qualquer valor referente ao dano, não tendo mínimo, apenas o máximo conforme estipulado e contratado na apólice.

**7.2 - DP : Danos Pessoais.** Sempre que caracterizado culpa do segurado os danos causados a integridade física de terceiros, Danos Pessoais, a seguradora vai indenizar os casos de morte ou invalidez e em algumas seguradoras despesas médico hospitalares

## 7 - RCF (V)

também, porém, tem que estar discriminada na proposta a cobertura de DMH.

**DP - Danos Pessoais a terceiros** - Essa cobertura é para tudo que é externo ao veículo. Os passageiros do veículo segurado não estão garantidos. Para indenização de passageiros do veículo segurado, deve ser contratada a cobertura de APP: acidentes pessoais de passageiros.

**7.3 - APP: Acidentes Pessoais Passageiros.** Garante indenização nos casos de morte e invalidez dos passageiros do veículo segurado.

Para solicitar indenização para DM e DP é obrigatória apresentação de BO (boletim de ocorrência).

Em ambos os casos não há incidência de franquia, a seguradora indeniza 100% das despesas, limitando-se à importância contratada.

# 8

## Cláusulas

Assistência 24 horas, despesa extra, carroceria, carro reserva, equipamentos de som, acessórios, vidros e higienização, 110% da tabela FIPE, 105% da tabela FIPE.

**8.1 - Assistência 24 horas:** assistência ao veículo com guinchos para os casos de colisão e pane. Para pane do veículo podem ser solicitados os serviços mecânicos. São pequenos reparos realizados no local, as peças são de responsabilidade do segurado, caso não seja possível a realização dos serviços no local, o veículo vai ser rebocado para uma oficina sendo que a mão de obra já não é mais de responsabilidade da seguradora. A seguradora somente se responsabiliza por prejuízos mecânicos no caso de colisão com danos mecânicos acima do valor da franquia.

Na situação de indisponibilidade de conserto no local, o veículo será guinchado, também será disponibilizado um taxi para o segurado seguir viagem. Quando o veículo é removido o segurado decide se quer seguir a viagem ou retornar ao domicílio, ele tem direito a novo serviço de taxi para recuperar o veículo quando o mesmo estiver consertado, respeitando um limite mínimo de 50 Km, caso o deslocamento seja inferior a essa distância o segurado perde o direito ao serviço.

## 8 - Cláusulas

**8.1A - Serviço de guincho:** Fiquem atentos ao limite de quilometragem de guincho, em algumas companhias o limite de quilometragem para o serviço de guincho tem definição de deslocamento, quando esse é limite é excedido fica sob responsabilidade do segurado o pagamento relativo ao que exceder dessa quilometragem. Isso será informado, pela seguradora, ao segurado quando acionada pelo 0800. Mas tem serviços de assistência que não têm limite de quilometragem, ou seja, esse item é ilimitado. Essas opções fazem diferença no custo final do seguro. Quando disponibilizado, o guincho para o veículo segurado, também é de direito a disponibilização de taxi para os ocupantes do veículo. Para taxi não existe limite de quilometragem a ser percorrido.

**8.1B - Serviços de chaveiro,** para os casos de veículo trancado com chave no interior ou perda da chave, a seguradora disponibiliza um profissional para a abertura do veículo, se for necessária uma nova chave, o custo da confecção corre por conta do segurado. Algumas chaves por conta da sua complexidade não são possíveis de serem copiadas e nem todos os serviços de assistência oferecem essa opção. O segurado conta, também, com auxílio para troca de pneus.

**8.1C - Serviços de ambulância:** No caso de acidente com vítima e emergências, a seguradora disponibiliza a remoção de passageiros do veículo segurado com serviços de ambulância até hospital indicado.



## 8 - Cláusulas

### 8.1D - Serviços de traslado de corpo com urna:

No caso de vítima fatal em acidente com veículo segurado, a seguradora disponibiliza a remoção do corpo até o endereço indicado e mais uma urna modelo simples.

**8.1E - Serviços residenciais:** assistência de electricista, bombeiro hidráulico, substituição de telha quebrada, troca de chuveiro, conserto de eletro-eletrônico da linha branca, cobertura provisória de telhados, chuveiro residencial. Existem diferenças entre as seguradoras na disponibilização desse serviço, confira sempre.

**8.1F - Serviço motorista amigo:** disponibiliza serviços de motorista para levar o segurado, Com Seu Veículo, sua Residência, no caso de indisponibilidade do segurado por motivo de saúde ou até mesmo no caso de lei seca. Existe um limite de até 50 quilômetros de distância da residência, acima dessa distância o segurado não tem direito ao serviço de motorista.

**8.2- Despesas extras:** a seguradora paga até o limite de 10% do valor do veículo a título de reembolso de despesas tais como deslocamento do segurado para aquisição de documentos para finalizar o processo, despesas com despachantes e etc.

**8.3 - 110% ou 105% da tabela:** garante ao segurado mais 10% ou 5% acima da tabela nos casos de perda total, furto e roubo.

**8.4 - Carroceria:** cláusula específica para caminhões, garante o valor da carroceria. Se essa cláusula não for contratada o caminhão será indenizado

## 8 - Cláusulas

de acordo com seu valor de mercado no chassi, sem carroceria (baú, caçamba, carroceria de madeira, frigorífico e etc).

**8.5 - Carro reserva:** garante outro veículo para o segurado nos casos de colisão e roubo. O veículo é fornecido por tempo determinado, 07 dias, 15 dias ou 30 dias, de acordo com opção de cláusula escolhida pelo segurado.

Carro reserva para os casos de pane do veículo segurado, somente com cláusula contratada, são poucas as seguradoras que oferecem esse serviço e é limitado a 02 dias, podendo chegar a 07 dias.

**8.6 - Equipamento de Som:** para casos que o segurado queira cobertura para rádios, DVD, módulos, caixas de som e outros. Nos casos de roubo ou furto parcial, quando o ladrão roubar apenas um rádio, por exemplo. Sem essa cláusula não há cobertura para tais equipamentos.

**8.7 - Acessórios:** se o veículo tiver itens que não sejam de série no modelo do veículo e quiser cobertura para esses itens, deve contratar cobertura de acessório (rodas de liga leve, aerofólio, faróis de milha equipamentos de som, DVDs e etc.), do contrário o segurado receberá o valor de mercado sem considerar tais itens na indenização do veículo.

**8.8 - Quebra de Vidros:** garante danos aos pára-brisas nos casos de quebra ou trincas superiores a 10 cm. e também aos vidros laterais e traseiros.

## 8 - Cláusulas

**8.9 - Faróis, lanternas e retrovisores:** garante reposição de faróis, lanternas e retrovisores no caso de quebra.

**8.10 - Higienização:** Garante limpeza de carpetes e forrações de portas quando veículo é atingido parcialmente por uma enchente ou alagamento. O serviço é disponibilizado independente do valor da franquia do casco.

## Perfil

Um dos fatores que influenciam consideravelmente o custo do seguro, é o perfil do segurado. É feito com a intenção de identificar o risco de acordo com o a rotina de cada condutor ou condutores do veículo.

Ele é baseado em estatísticas e identifica o risco que o cliente oferece para a seguradora, podendo deixar o seguro mais barato ao mais caro.

O contrato do seguro pode ficar em nome de uma pessoa e o veículo ser conduzido por outra, nesse caso o perfil a ser considerado é do condutor principal do veículo, não do segurado, podendo o veículo ter mais de um condutor. Na HDI Seguradora é necessário definir o perfil de todos os condutores que residem com o segurado ou que dependam dele economicamente, nesses casos, especificamente na HDI, se ocorrer uma colisão e o condutor não tiver caracterizado no perfil e se for dependente ou residir com o segurado, a seguradora pode negar o pagamento do sinistro. Se ele não for dependente ou não residir com o segurado, basta que ele seja habilitado que a seguradora vai arcar com o prejuízo mesmo não estando indicado como condutor.

A maioria das Seguradoras exigem apenas os

## 9 - Perfil

dados do principal condutor, nesse caso qualquer outra pessoa que seja habilitada e estiver conduzindo o veículo no acidente estará coberto. Sem necessidade de informar os demais condutores.

Como o perfil tem grande influência na determinação do preço do seguro, os campos do formulário devem ser preenchidos com os dados corretos dos condutores, pois, se a seguradora identificar e constatar má fé no preenchimento do perfil para o cliente se beneficiar no custo final do seguro, ela pode negar o pagamento do sinistro.

Indicação de condutores na faixa de idade entre 18 e 25 anos – (residente e dependente do segurado) como é uma faixa etária que tem o maior índice de acidente, oferece maior risco para a seguradora, nesse caso, não sendo relacionado condutor nessa faixa etária, que seja residente ou dependente e o mesmo esteja conduzindo o veículo num eventual acidente, a seguradora se reserva o direito de não pagar o sinistro. Sendo então obrigação do segurado informar, no perfil, a existência de condutores nessa faixa etária caso ele queira cobertura securitária para esse condutor.

Se o condutor não tiver essa relação de dependência ou não residir com o segurado, basta ser habilitado que nesse caso a seguradora não contesta o

## 9 - Perfil

pagamento. Fique atento pois algumas companhias perguntam apenas se o segurado deseja cobertura para condutores na faixa etária entre 18 a 25 anos, caso o segurado opte por declarar que não, o que deixa o seguro mais barato, qualquer pessoa nessa faixa etária não gerará indenização de qualquer espécie. Existem outros questionamentos no perfil que influenciam diretamente o custo final do seguro, como por exemplo o CEP, estado civil, garagem na residência e trabalho, utilização do veículo, média de quilometragem percorrida no ano, idade e tempo de habilitação do condutor principal. A combinação dessas informações tem influência direta no custo final do seguro e caso alguma delas não esteja de acordo com o que for apurado pela seguradora, num eventual sinistro, pode gerar recusa de pagamento por parte da seguradora. Por esse motivo devemos apurar e conferir essas informações com muita atenção.

# 10

## Valor de mercado e valor determinado

São formas diferentes de cobertura para indenização de perda total do veículo segurado.

**10.1 - O valor determinado** é quando o segurado estipula um valor para seu veículo e será esse o valor a ser pago nos casos de perda total por acidente, roubo ou furto. Independente do valor do veículo de mercado, será aquele valor contratado que o segurado vai receber. Existe um valor mínimo e máximo para aceitação da Importância segurada de valor determinado.

**10.2 - O Valor de Mercado**, na ocorrência de perda total o segurado vai receber a indenização do seu veículo de acordo com a tabela ( FIPE ou Molicar ). Será considerado o valor do veículo que estiver estipulado na tabela na data do pagamento do sinistro. Ambas as tabelas não são montadas pela seguradora, a FIPE e MOLICAR são entidades que não têm qualquer vínculo com as companhias de seguros. As tabelas ficam à disposição de qualquer pessoa pela Internet [www.fipe.org.br](http://www.fipe.org.br) . Na data do sinistro, basta acessar o site e pesquisar o valor que o segurado vai receber pelo veículo segurado. Essa opção de cobertura barateia o custo do seguro e é a mais adotada pelo mercado.

# 11

## Região de risco

Cada região ou estado apresenta um risco de acordo com índices de roubo ou colisão, que são fatores determinantes para a tarifação do seguro. A região deve ser informada pelo CEP para a elaboração do cálculo e o custo do seguro varia muito em função dessa informação, que é imprescindível pois, se informada a região errada, a seguradora negará o pagamento do sinistro. **A região é sempre caracterizada pelo CEP.**



## Bônus

É o desconto que o segurado adquire a cada renovação do seguro, o bônus é pessoal e intransferível, com exceção nos casos de pai para filho e marido para esposa e, somente se na apólice eles constarem com condutores é possível a transferência.

Não é a seguradora que dá o bônus. É um direito adquirido através de normativa da SUSEP, órgão regulador e fiscalizador das seguradoras. O bônus é concedido ao segurado que não utiliza o seguro no decorrer da vigência. Pode ser transferido de uma companhia para outra no momento da renovação do contrato, esse procedimento só pode ser feito no aniversário da apólice, é na renovação que ele aumenta o bônus.

## Apólice

O contrato de seguro é montado de acordo com necessidades do cliente, com inclusão ou exclusão das cláusulas antes discriminadas,. O seguro é formalizado através da proposta de seguro, se acatado pela seguradora é emitida a apólice, que é o contrato definitivo onde constam os direitos e deveres do segurado, esse contrato só pode ser alterado pelo endosso. A apólice de seguro é emitida num prazo de até 30 dias, mas a seguradora tem um prazo legal, determinado pela SUSEP (órgão fiscalizador das seguradoras) de até 15 dias para a devolução da proposta, se devolver a proposta após esse período, mesmo que a seguradora não tenha emitido a apólice e queira devolver a proposta, ela é obrigada a indenizar o segurado, nesse intervalo de tempo, caso ocorra um sinistro.

A cobertura do seguro se dá com os seguintes procedimentos, assinatura de proposta e perfil, transferência via internet, encaminhamento da proposta física e cheque de pagamento ou boleto da primeira parcela para a seguradora e vistoria de veículo realizada. A vistoria é dispensada para renovações antes do vencimento do seguro, basta fazer a transferência via internet (renovação automática).

# 14

## Endosso

É toda alteração feita na apólice de seguro, substituição de veículo, inclusão ou exclusão de cobertura ou cláusulas, transferência de propriedade, mudança de região de risco, (endereço), alteração de principal condutor e cancelamento de contrato. (qualquer alteração na apólice de seguro é feita por um endosso).

## Riscos excluídos

### **Tudo que a seguradora não cobre na apólice:**

Pessoa não habilitada conduzindo o veículo, condutor alcoolizado ou sob efeito substâncias tóxicas e alucinógenas. Quando constatado contravenção, veículo participando de rachas ou competições, por exemplo.

Prestar informações falsas ou omitir informações que beneficiem o segurado como: Seguros contratados com região de risco errada. Preenchimento inadequado do perfil do segurado, quando caracterizado informação que beneficia o segurado no custo final e não se caracteriza como a realidade do segurado. Também estão excluídos os casos de revolução, atos de vandalismo e casos que forem declarados como situação de calamidade pública de eventos da natureza.

Para a cobertura de Danos Materiais a Terceiros não estão cobertos os danos causados ao veículo de terceiros se os mesmos forem de propriedade de parentes de primeiro grau (irmãos, pais e filhos), nem danos causados a sócios ou empregados. Para danos a terceiros geralmente é obrigatório apresentação de BO.

## Para casos de sinistros

Primeiramente acionar o seguro pelo 0800 do 24h. ou comunicar ao corretor para que ele faça isso.

Pelo 0800 pode ser feito o aviso narrando o fato. Recomenda-se providenciar a ocorrência policial que é obrigatória quando envolver danos a terceiros, solicitar o guincho se necessário e fornecer as informações: Sua localização exata, nome e endereço da oficina para onde deseja encaminhar o veículo, endereço para onde o segurador deseja ir, nome e CNH do condutor, narrativa do acidente.

A documentação necessária: cópia do documento do veículo, CNH do condutor, cópia do boletim de ocorrência. Deixar esses documentos junto do veículo na oficina informada para conserto ou envia-los via e-mail. O perito deverá comparecer ao local informado no aviso de sinistro, feito pelo corretor ou através do 0800, no prazo de 48 horas. O comparecimento do perito não pode exceder a esse prazo.

**15.1-Quando envolver terceiro**, estando o segurado errado, a seguradora vai indenizar o terceiro se o segurado assumir a culpa pelo acidente no momento que avisá-lo através do corretor ou do 0800. O terceiro tem que fazer o aviso de reclamação pelo 0800.

**16.2 – Todo atendimento ao cliente pode ser feito pelo 0800**

Da assistência 24 horas ao comunicado de sinistro, agendamento de vistoria, entre outros.

## O diferencial do corretor

Informações, dúvidas, acompanhamento de sinistro e qualquer outra dificuldade ou até mesmo a assistência 24 horas podem ser solicitadas ao corretor de seguros. Ele faz todo acompanhamento do processo de sinistro até a emissão do cheque de indenização ou depósito em conta. O corretor tem processos internos para acompanhamento do sinistro e tem acesso a todas informações dos andamento dos sinistros.

O atendimento feito por um corretor é diferenciado pelo seu conhecimento técnico do produto seguro e sua disponibilidade para o pronto atendimento ao segurado. Ele tem acesso direto ao sistema da seguradora com senhas especiais, o que propicia o acompanhamento em tempo real, tem canais diretos com analistas do processo, o que pode ser um grande diferencial para agilizar os trâmites, sem falar na experiência do dia a dia em lidar com essas questões.

Quando o cliente contratar um seguro através de um banco, pagará o mesmo custo que ao contratar com um corretor, mas, no banco não tem o benefício do atendimento diferenciado do corretor que é um consultor da área.

Isso faz toda diferença na hora que o segurado precisa do seguro.

## 17 - O diferencial do corretor

**17.1- Principais diferenciais:** conhecimento profundo das cláusulas dos contratos, conhecimento dos processos e rotinas, acesso direto ao sistema da seguradora, diálogo com a área comercial e analistas de processos das seguradoras.

**Acompanhamento do processo:** posicionamento do andamento, comunicação na seguradora, agendamento de oficina, identificação de vistoria realizada pelo perito dentro do prazo estabelecido, previsão de liberação do veículo e despacho de documentos.

Uma comodidade grande no dia a dia cada vez mais corrido, onde as nossas obrigações não deixam tempo para nos comprometermos com outros afazeres e a garantia de quem está conduzindo seu processo é um profissional capacitado, visando seu interesse e a melhor experiência possível, mesmo nos momentos imprevistos.

Para obter mais informações e ficar sabendo tudo  
sobre seguro:

**marcelo@limaefigueiredo.com.br**

**(35)3341.4844**

**www.marceloefigueiredo.com.br**

E-Book Versão 1.0

Redação: Marcelo Figueiredo

Redação final e design gráfico: Canela de Ema Comunicação

© 2015 - Todos os direitos reservados.



**LIMA & FIGUEIREDO**





**LIMA & FIGUEIREDO**