

CRITÉRIO DE BONUS

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Este documento é de uso exclusivo e não deve ser reproduzido total ou parcialmente.

As regras serão aplicadas em:

- ✓ Todas as apólices do seguro de automóvel e/ou RCF-V;
- ✓ Todos os produtos MAPFRE Auto (individual ou frota);
- ✓ Válidas para o Território Nacional.

O que é a Central de Bônus?

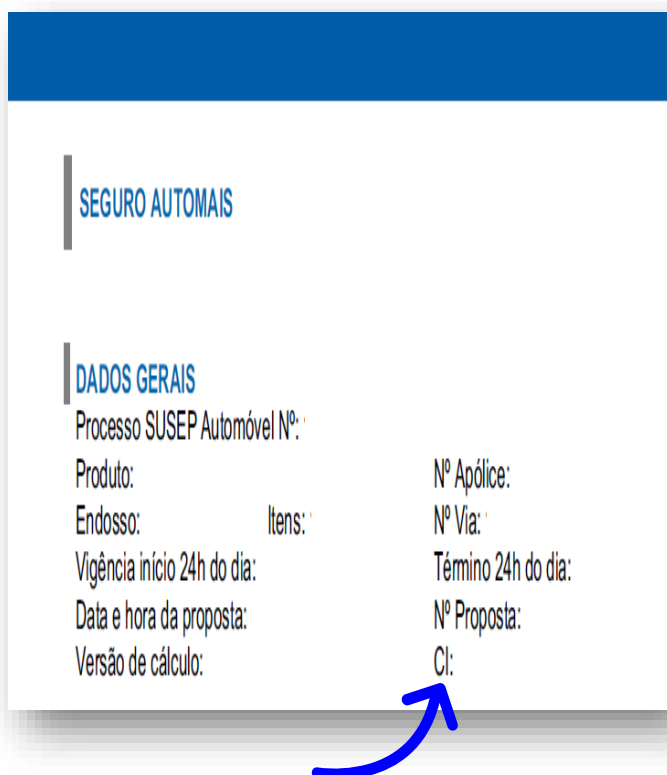
É um sistema de informações automatizado, ágil e confiável, cujo processo foi desenvolvido pela FENASEG – Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização em conjunto com as Seguradoras associadas, e que permite a confirmação da classe de bônus do segurado entre as mesmas.

A função principal da Central de Bônus é manter os dados relacionados ao bônus devidamente cadastrados, garantindo também uma comunicação eficiente com as seguradoras.

O que é C.I.?

Diariamente, são efetuadas consultas de bônus entre as seguradoras participantes, por meio da troca de arquivos eletrônicos

Para facilitar esta localização existe um código chamado “Código de Identificação” ou a sigla “C.I.” e fica impresso na apólice de seguro.



SEGURO AUTOMAIIS

DADOS GERAIS

Processo SUSEP Automóvel Nº: .

Produto:		Nº Apólice:
Endosso:	Itens:	Nº Via:
Vigência início 24h do dia:		Término 24h do dia:
Data e hora da proposta:		Nº Proposta:
Versão de cálculo:		Cl:

Quando o seguro é renovado em outra seguradora ou na mesma, é preciso que este código seja informado na proposta, para que a Central de Bônus faça a validação do bônus informado.

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

1. Definições

Bônus é um indicador de experiência do segurado, expresso em classes, representado pelo histórico de renovações de cada apólice/item em função dos sinistros indenizados e/ou sinistros avisados em aberto, a cada período de um ano de vigência de seguro.

O Bônus deverá ser aplicado para cada apólice/item, ou seja, para cada novo seguro, uma nova experiência será iniciada, não sendo possível, portanto, que a experiência adquirida em uma apólice seja utilizada para mais de um seguro do mesmo segurado.

O bônus é único e abrange as coberturas de casco e responsabilidade civil facultativa, de acordo com os critérios abaixo:

1.1. Concessão - A concessão será estabelecida de acordo com o período de vigência do seguro, se interrupção ou evento indenizável:

Classe de Bônus	Período anterior sem sinistro avisado/indenizável
0	Seguro Novo
1	1 ano
2	2 anos consecutivos
3	3 anos consecutivos
4	4 anos consecutivos
5	5 anos consecutivos
6	6 anos consecutivos
7	7 anos consecutivos
8	8 anos consecutivos
9	9 anos consecutivos
10	10 ou mais anos consecutivos

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Este documento é de uso exclusivo e não deve ser reproduzido total ou parcialmente.

1.2. Idade – A classe de bônus deve ser compatível com a idade do segurado, portanto, em caso de transferência de titularidade, deve ser enquadrado conforme tabela a seguir:

Idade do Segurado (em anos)	Classe Máxima de Bônus a ser concedida
18	0
19	01
20	02
21	03
22	04
23	05
24	06
25	07
26	08
27	09
A partir de 28	10

2. Regras de Aplicação

O bônus poderá ser aplicado a qualquer tipo de seguro AUTO, RCF e a qualquer tipo de cobertura.

As regras de bônus são cumulativas, ou seja, se houver mais de 1 tipo de alteração devem ser somadas as reduções de classes de bônus, exemplo: se houver alteração de cobertura de Roubo e Incêndio para Casco e ao mesmo tempo alterar de Moto para Passeio deverá ser reduzida 2 classes de bônus.

2.1. Transferência de Bônus

O bônus é pessoal e intransferível, portanto, no caso de alteração do segurado no contrato de seguro ou renovação da apólice do seguro em nome de outra pessoa, o bônus deverá ser totalmente excluído.

No entanto, excepcionalmente, admite-se a transferência de bônus nos seguintes casos:

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

2.1.1.1 Transferência de Bônus em caso de troca de titularidade

DE	PARA	REQUISITO
Pessoa Jurídica	Pessoa Física	Quando comprovado que o segurado pessoa física é um dos sócios da empresa.
Pessoa Física	Pessoa Jurídica	
Pessoa Jurídica	Pessoa Jurídica	Quando comprovado a mesma composição societária ou com acréscimo de sócios. Se a composição societária for menor, em comparação ao quadro societário anterior, não haverá aceitação para transferência. Exemplos de transferência de PJ para PJ aceitas: Mesma composição: Empresa de onde está vindo o bônus – Sócios: “A” / “B” Empresa o qual está sendo transferido o bônus - Sócios: “A” / “B” Mesma composição com acréscimo de sócios: Empresa de onde está vindo o bônus – Sócios: “A” / “B” Empresa o qual está sendo transferido o bônus - Sócios: “A” / “B” / “C”
Pessoa Física	Pessoa Física	O novo segurado deve constar como condutor do veículo da apólice que está sendo renovada, independentemente do vínculo de parentesco com o segurado anterior.

2.1.1.2 Transferência de Bônus em caso de falecimento do segurado

DE	PARA	REQUISITO
Segurado falecido	Principal condutor que não tenha vínculo de parentesco (cônjuge, pai, mãe ou filho/filha) com o segurado	A transferência do bônus poderá ser feita desde que o novo segurado seja o condutor na apólice que está sendo renovada e que apresente o inventário que confirme que ele é um dos herdeiros
	Principal condutor que tenha vínculo de parentesco (cônjuge, pai, mãe ou filho/filha) com o segurado	A transferência do bônus poderá ser feita desde que o novo segurado seja o condutor na apólice que está sendo renovada e que ele tenha vínculo de parentesco (conjugê, pai, mãe ou filho/filha) com o segurado falecido, neste caso não haverá necessidade da apresentação do inventário

- i. Se o segurado falecido também era o condutor do veículo, a transferência não poderá ser realizada.
- ii. Nas exceções acima, em que é permitida a manutenção do bônus, mesmo havendo transferência de segurado, o bônus deve ser concedido em função da idade do novo segurado, conforme tabela 1.2.
- iii. Considerando a necessidade de se estabelecer a titularidade do bônus, não será emitida apólice com as expressões A/F1 ou E/OU.

2.2. Prazos para concessão do bônus

2.2.1. Renovações sem sinistro

- a) Para renovações do seguro, com a vigência decorrida maior ou igual que 335 dias, sem sinistro, a classe de bônus será aplicada conforme tabela abaixo:

Prazo da renovação contado do vencimento da apólice	Apólice anterior com vigência maior ou igual que 335 dias
Até 30 dias	Acrescentar 1 classe
Entre 31 e 60 dias	Manter a classe
Entre 61 e 90 dias	Reduzir 1 classe
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 2 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 3 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 4 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 5 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 6 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 7 classes
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 8 classes
Entre 301 e 330 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 330 dias	Reduzir 10 classes

- b) Para renovações do seguro, com a vigência decorrida menor que 335 dias, a classe de bônus será aplicada conforme tabela abaixo:

Prazo da renovação contado do vencimento da apólice	Apólice anterior com vigência menor que 335 dias
Até 30 dias	Manter a classe
Entre 31 e 60 dias	Reduzir 1 classe
Entre 61 e 90 dias	Reduzir 2 classes
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 3 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 4 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 5 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 6 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 7 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 8 classes
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 330 dias	Reduzir 10 classes

- c) **Para renovações sem sinistro em que a vigência decorrida for menor que 335 dias, deve-se observar ainda que:**
- i. o cancelamento da apólice é obrigatório;
 - ii. se não houver o cancelamento da apólice, a classe de bônus será zerada;
 - iii. para cancelamento da apólice, deve-se considerar para o período, o início de vigência do endosso de cancelamento.

2.2.2. Renovações com sinistro

- a) **Para os casos em que ocorrer renovação do seguro com sinistro indenizados ou avisados as classes de bônus serão reduzidas proporcionalmente, conforme tabela a seguir:**

Período de Renovação	Quantidade de Sinistros Indenizados e/ou avisados (em aberto) na vigência da apólice que está sendo renovada			
	1	2	3	4
Até 30 dias	Reduzir 1 classe	Reduzir 2 classes	Reduzir 3 classes	Reduzir 4 classes
Entre 31 e 60 dias	Reduzir 2 classes	Reduzir 3 classes	Reduzir 4 classes	Reduzir 5 classes
Entre 61 e 90 dias	Reduzir 3 classes	Reduzir 4 classes	Reduzir 5 classes	Reduzir 6 classes
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 4 classes	Reduzir 5 classes	Reduzir 6 classes	Reduzir 7 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 5 classes	Reduzir 6 classes	Reduzir 7 classes	Reduzir 8 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 6 classes	Reduzir 7 classes	Reduzir 8 classes	Reduzir 9 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 7 classes	Reduzir 8 classes	Reduzir 9 classes	Reduzir 10 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 8 classes	Reduzir 9 classes	Reduzir 10 classes	
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 9 classes	Reduzir 10 classes		
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 10 classes			
Entre 301 e 330 dias				
Acima de 330 dias				

- b) **Deve ser considerado a quantidade de número de sinistros ocorridos na apólice anterior/vigente, podendo ser de qualquer tipo, como colisão, roubo/furto do veículo e/ou acessórios, carroçarias, equipamentos especiais, RCF-V e APP.**
- c) **Se, em decorrência de um mesmo evento, forem reclamados dois ou mais tipos de sinistro, será considerado como um único sinistro para efeito do cálculo da classe de bônus.**

2.2.3. Renovação de Apólices Canceladas por Falta de Pagamento do Prêmio ou por iniciativa do segurado

Para os casos em que ocorrer renovação/contratação com aproveitamento de bônus de apólice cancelada por falta de pagamento do prêmio, ou por iniciativa do segurado, o bônus poderá ser concedido de acordo com o seguinte critério

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

a) com vigência decorrida maior ou igual que 335 dias

Prazo a partir do cancelamento	Regra
Até 30 dias	Acrescentar 1 classe
Entre 31 e 60 dias	Manter a classe
Entre 61 e 90 dias	Reduzir 1 classe
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 2 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 3 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 4 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 5 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 6 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 7 classes
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 8 classes
Entre 301 e 330 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 330 dias	Reduzir 10 classes

b) vigência decorrida menor que 335 dias

Prazo a partir do cancelamento	Regra
Até 30 dias	Manter a classe
Entre 31 e 60 dias	Reduzir 1 classe
Entre 61 e 90 dias	Reduzir 2 classes
Entre 91 e 120 dias	Reduzir 3 classes
Entre 121 e 150 dias	Reduzir 4 classes
Entre 151 e 180 dias	Reduzir 5 classes
Entre 181 e 210 dias	Reduzir 6 classes
Entre 211 e 240 dias	Reduzir 7 classes
Entre 241 e 270 dias	Reduzir 8 classes
Entre 271 e 300 dias	Reduzir 9 classes
Acima de 330 dias	Reduzir 10 classes

Deve ser considerado como vencimento da apólice a data do final de vigência, **EXCETO nos seguintes casos:**

- a) **Indenização Integral:** A data do pagamento da indenização;
- b) **Cancelamento:** Início de vigência do endosso de cancelamento.

2.3. Renovações com classe de bônus calculada igual a zero

As renovações com classe de bônus calculada zero, devem seguir o critério abaixo:

Regra	Renovação	Seguro novo
Fora das regras de TDO - item 2.1		X
Prazo para renovação, sinistros e cancelamentos - item 2.2 (vigência de 335 dias e renovação até 30 dias)	X	
Categorias e Coberturas - item 2.4	X	

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Este documento é de uso exclusivo e não deve ser reproduzido total ou parcialmente.

2.4. Alteração de Cobertura e Categoria Tarifária

Quando ocorrer alterações de cobertura e/ou categoria tarifária, durante a vigência ou na renovação do seguro, deverá ser aplicada a seguinte regra:

Cobertura		Aplicação da classe de Bônus
DE	PARA	
2 - Incêndio/roubo/furto	1 - Compreensiva (colisão, incêndio, roubo/furto); 5 - Colisão, incêndio ou 6 - Indenização Integral*	Reduzir 1 classe
3 - Incêndio	1 - Compreensiva (colisão, incêndio, roubo/furto); 2 - Incêndio/roubo/furto; 5 - Colisão, incêndio ou 6 - Indenização Integral*	Reduzir 1 classe
4 - RCF-V	1 - Compreensiva (colisão, incêndio, roubo/furto); 2 - Incêndio/roubo/furto; 3 - Incêndio; 5 - Colisão, incêndio ou 6 - Indenização Integral*	Reduzir 1 classe
5 - Colisão, incêndio	1 - Compreensiva (colisão, incêndio, roubo/furto); 2 - Incêndio/roubo/furto; 6 - Indenização Integral*	Reduzir 1 classe
6 - Indenização Integral*	1 - Compreensiva (colisão, incêndio, roubo/furto)	Reduzir 1 classe
Alterações entre as demais coberturas = bônus normal		

* A cobertura "6 - indenização integral contempla as duas origens, seja indenização integral em virtude de Colisão/Incêndio/Roubo ou indenização integral em virtude de Incêndio/Roubo.

Categoria Tarifária		Aplicação da classe de Bônus
DE	PARA	
10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	30, 31, 40, 41, 42, 43, 50, 51, 52, 53, 58, 59, 60, 61, 63, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98	Reduzir 1 classe
30 e 31	10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 40, 41, 42, 43, 50, 51, 52, 53, 58, 59, 60, 61, 63, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98	Reduzir 1 classe
Todas as categorias*	76, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 95, 99	Excluir todas as classes de bônus
76, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 95, 99	Todas as categorias*	Excluir todas as classes de bônus

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Este documento é de uso exclusivo e não deve ser reproduzido total ou parcialmente.

* A expressão Todas as categorias compreende os códigos: 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 50, 51, 52, 53, 58, 59, 60, 61, 63, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 76, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99

Alteração entre demais categorias tarifárias permitir a evolução do bônus normalmente.

2.5. Códigos Categoria Tarifária

Cód.	Descrição
10	Passeio Nacional
11	Passeio Importado
14	Pick-ups Leves Nacionais
15	Pick-ups Leves Importados
16	Modelos Esportivos Nacionais
17	Modelos Esportivos Importados
18	Modelos Especiais (Passeio) nacionais
19	Modelos Especiais (Passeio) importados
20	Pick-ups Pesadas Carga Nacionais
21	Pick-ups Pesadas Carga Importados
22	Pick-ups Pesadas Pessoas Nacionais
23	Pick-ups Pesadas Pessoas Importado
30	Motocicletas, Motonetas com Reboque ou SIDE-CAR, VESPACAR Nacionais
31	Motocicletas, Motonetas com Reboque ou SIDE-CAR, VESPACAR Importados
40	Caminhões Leves Nacionais (até 6,9 ton.)
41	Caminhões Leves Importados (até 6,9 ton.)
42	Caminhões Pesados Nacionais (acima de 7 ton. – Inclusive)
43	Caminhões Pesados Importados (acima de 7 ton. – Inclusive)
50	Rebocadores Nacionais
51	Rebocadores Importados
52	Reboques e Semirreboques nacionais
53	Reboques e semirreboques importados
58	Ônibus e Micro-ônibus com Cobrança de Frete Nacionais (exceto urbano com linha regular)
59	Ônibus e Micro-ônibus com Cobrança de Frete Importados (exceto urbano com linha regular)
60	Ônibus e Micro-ônibus com Cobrança de Frete Nacionais (urbano com linha regular)
61	Ônibus e Micro-ônibus com Cobrança de Frete Importados (urbano com linha regular)
62	Ônibus e Micro-ônibus sem Cobrança de Frete Nacionais
63	Ônibus e Micro-ônibus sem Cobrança de Frete Importados
68	Tratores e Máquinas de Uso Urbano Nacionais
69	Tratores e Máquinas de Uso Urbano Importados
70	Tratores e Máquinas de Uso Rural Nacionais
71	Tratores e Máquinas de Uso Rural Importados
72	Guinchos Nacionais (carro socorro)
73	Guinchos Importados (carro socorro)
76	Test Drive
80	Táxi Nacionais
81	Táxi Importados
82	Lotação, Transporte Solidário Nacionais
83	Lotação, Transporte Solidário Importados

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

Este documento é de uso exclusivo e não deve ser reproduzido total ou parcialmente.

84	Veículo Escolar Nacional (transporte escolar)
85	Veículo Escolar Importado (transporte escolar)
86	Viagem de Entrega dentro do Território Nacional – Nacional
87	Viagem de Entrega dentro do Território Nacional – Importado
88	Viagem de Entrega Exclusivamente para Países da América do Sul – Nacional
89	Viagem de Entrega Exclusivamente para Países da América do Sul – Importado
90	Locadoras Nacionais
91	Locadoras Importados
92	Veículos Funerários Nacionais
93	Veículos Funerários Importados
94	Ambulância
95	Autoescolas
96	Bombeiros
97	Policimento
98	Outros (Serviços Especiais)
99	Chapa de Fabricante

2.6. Situações em que não se reduz classe de bônus:

- Utilização de serviços de assistência;
- Reparo exclusivo de vidros;
- Utilização de carro reserva;
- Alteração (redução ou ampliação) de tipos de franquias
- Inclusão ou exclusão de cláusula especial

2.7. Seguros Plurianuais

Para as apólices emitidas com vigência superior a 1 (um) ano, o bônus será apurado de uma única vez por ocasião da renovação do seguro, com a análise de todo o período de vigência da apólice, creditando-se uma classe de bônus a cada ano sem sinistro (não se devem somar aos anos com sinistro) ou descontando uma classe a cada evento avisado/indenizado.

Exemplo - Apólice trienal

Sem redução: 1º ano classe de bônus zero, 2º ano de bônus, 1, 3º ano classe de bônus 2, caso não haja alguma redução de bônus concede uma classe de vai para a classe de bônus 3.

Com redução: Diferente do exemplo acima, caso haja alguma redução, não se concede a classe de bônus de se reduz a quantidade de classe apuradas.

2.8. Seguro Auto Mensal

Para as apólices emitidas com fatura mensal, a classe de bônus deverá ser calculada a cada período de 1 ano e aplicado a fatura subsequente. Mesmo ocorrendo sinistro, o bônus não poderá ser reduzido ou excluído imediatamente, o que somente ocorrerá quando completado o ciclo de 1 ano para recálculo da nova classe de bônus.

2.9. Apólices de Frotas

O bônus é associado a cada item indicado na apólice. Nos casos de substituição do veículo, é possível o aproveitamento do bônus, não sendo permitido o remanejamento de bônus entre itens de uma apólice coletiva para nenhuma finalidade. Em caso de exclusão de item será obedecida a regra de cancelamento da apólice, respeitando os dias e ocorrências de sinistros.

SAC 24h 0800 729 7000 - SAC 24h Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 962 7373 - Ouvidoria 0800 880 2930 – Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 775 7003 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

2.10. Salvados e Ressarcimentos

A eventual existência de salvados ou possibilidade de ressarcimentos não descaracteriza a existência de sinistros na apólice para fins de cálculo de dedução de classe de bônus.

MAPFRE Seguros Gerais S.A.
CNPJ 61.074.175/0001-38

Processo SUSEP Automóvel nº 15414.901053/2013-88 e Processo SUSEP RCFV nº 15414.900138/2016-91
Os registros desses planos na SUSEP não implicam, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

Central de Relacionamento BB Seguro Auto
0800 729 0400

Central de Sinistros e Assistência 24h
0800 729 7000: Brasil
55 16 3111 8600: Mercosul

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente
0800 729 7000
0800 962 7373: Deficiente auditivo ou de fala 24
horas, sete dias da semana

Ouvidoria
0800 880 2930
0800 755 7003: Deficiente auditivo ou de fala

Das 8h às 18h, de 2º a 6º feira, exceto feriado ou pelo site www.bbseguros.com.br
A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não solucionados pelos canais de atendimento habituais