

Protocolo de Negócios

A JLT Brasil e o cliente

Distinctive. Choice.



COMPLIANCE



ÍNDICE

1. Introdução e Escopo	3
2. Padrões de Serviços e Administração	3
3. Serviços de Colocação	3
4. Dever de Revelação	5
5. Seleção e Solvência de Seguradoras e Operadoras de Seguros	6
6. Confidencialidade e Segurança das Informações	6
7. Serviços de Sinistros	6
8. Manutenção de Registros	7
9. Conflito de Interesses	8
10. Remuneração e Outras Receitas	8
11. Comunicação por E-mail	9
12. E-commerce	10
13. Mensagens de Texto por Telefone	10
14. Queixas e Reparação	10
15. Rescisão de Nossa Nomeação	11
16. Terminologia	11
17. Maiores Informações	11

1. INTRODUÇÃO E ESCOPO

A JLT do Brasil Corretagem de Seguros Ltda é uma empresa do grupo Jardine Lloyd Thompson Group, cuja sede localiza-se à Av. Paulista, 854 - 5º andar - Bela Vista - São Paulo/SP. Somos uma empresa intermediária de seguro devidamente registrada no Brasil na SUSEP - Superintendência de Seguros Privados.

Nossa intenção na emissão deste Protocolo de Negócios é a de estabelecer clara e concisamente com o senhor as bases e o escopo segundo os quais prestaremos serviços relacionados a cada seguro que contratarmos em seu nome, a menos que haja um contrato escrito mais específico entre nós. O presente documento também enfatiza certas práticas e procedimentos importantes de seguro, os quais são aplicáveis à contratação do mesmo, propiciando-lhe maiores informações gerais sobre nosso serviço.

Dessa forma, solicitamos que leia este documento com atenção, utilizando as informações para decidir se nossos serviços são de fato apropriados ao senhor, especialmente as seções intituladas Serviços de Colocação, pois estabelecem a base sobre a qual atuaremos como seu agente com relação a cada apólice de seguro que contrataremos em seu nome. Caso não deseje que nosso relacionamento seja regido dessa forma, o senhor precisará nos avisar, por escrito, antes que providenciemos o seguro.

2. PADRÕES DE SERVIÇOS E ADMINISTRAÇÃO

Qualidade e Padrões de Serviço

Ao prestar-lhe os serviços descritos neste documento, intermediaremos a colocação do risco, de acordo com suas instruções, de forma profissional e diligente.

Administrando Seus Requisitos

Designaremos um ou mais executivos de conta para que o mesmo assuma a responsabilidade pela prestação dos serviços descritos neste documento. Tal pessoa será seu ponto básico de contato com relação ao seguro que contratarmos e administrarmos em seu nome, sendo que tal pessoa, na medida do possível, assegurará a continuidade e responsabilidade pelos serviços que prestamos. O executivo designado terá o apoio de outros colegas para auxiliá-lo a prestar os serviços e colocação de coberturas quando necessário.

Administrando Nossos Negócios

Nosso objetivo é proporcionar soluções de seguro que satisfaçam suas necessidades de forma eficaz e eficiente. Para assim procedermos, a JLT do Brasil adotou uma abordagem simples de administração, pautada pela comunicação, trabalho e serviços em equipe.

3. SERVIÇOS DE COLOCAÇÃO

Estabelecendo seus Requisitos e Necessidades

Em tempo oportuno antes de iniciarmos as negociações com a(s) Seguradora(s), desejamos assegurar a apropriada compreensão de suas necessidades para a contratação

do seguro. Auxiliaremos sempre que necessário na coleta e verificação de informações relevantes de risco, assim como também na preparação para a apresentação à(s) Seguradora(s), conforme considerarmos apropriado. Nesse sentido, solicitamos sua atenção às seções deste documento intituladas Dever de Revelação e Seleção e Solvência de Seguradoras e Operadoras de Seguros.

Para alguns ramos, as Seguradoras solicitam o preenchimento de um questionário ou documento similar. Nós iremos lhe fornecer todo o suporte para o preenchimento, mas não podemos responder o mesmo pelo Senhor.

Cotação e Colocação

Em seu nome, obteremos das Seguradoras cotações competitivas de seguro e cobertura, as quais sejam, segundo nosso parecer, eficientes tanto em preço quanto na cobertura oferecida, informando-o sobre os termos fornecidos pela(s) Seguradora(s) de forma que possa tomar uma decisão sobre qual seguro adquirir.

Evidência de Cobertura/Documentação

Assim que recebermos a vossa confirmação da aceitação do seguro e a forma de pagamento, providenciaremos a emissão da proposta para protocolarmos na Seguradora, contendo um resumo das negociações pactuadas e as condições acordada com o Senhor para o pagamento da apólice ou endosso.

Após o recebimento da proposta, a seguradora tem 15 dias, contados do recebimento, para aceitar ou recusar a proposta. Passando esse prazo e não havendo manifestação da seguradora, a proposta está aceita tacitamente.

Em sendo recusado a proposta, a seguradora será a responsável por lhe devolver o prêmio pago (caso tenha sido efetuado), e nós informaremos ao senhor assim que comunicados. A Seguradora é a responsável pela emissão da apólice, certificado ou endosso, descrevendo amplamente os termos do seguro, sendo nossa responsabilidade a cobrança de emissão deste documento.

Uma fatura ou nota de débito de prêmio indicará o prêmio bruto cobrado pela Seguradora e o pagamento sempre será feito diretamente a Seguradora. Algumas vezes, é possível o pagamento através de cheque, que sempre deverá estar nominal à instituição Seguradora. Quaisquer impostos, encargos ou outra taxa, que sejam de responsabilidade do segurado, e que precisem ser remetidos às autoridades apropriadas pela Seguradora, serão discriminados na apólice ou endosso.

Endossos

Caso deseje uma alteração na apólice contratada, deverá informar-nos, por escrito, tão antes possível, especificando as alterações necessárias, assim como também anexando quaisquer informações relevantes. Conforme observado segundo a seção deste documento intitulada Dever de Revelação, o dever de revelar informações relevantes ressuscitará sempre que sejam propostas alterações no seguro.

Procuraremos obter a concordância necessária da Seguradora confirmando ao senhor, por escrito, a data em que a alteração terá vigência, ou qualquer empecilho que surja para

executar a emenda solicitada.

Será emitido ao senhor pela Seguradora, sempre que necessário, um endosso à apólice ou certificado de seguro, juntamente com a nota de débito ou crédito indicando respectivamente qualquer prêmio adicional ou devolução devida.

Termos do Pagamento do Prêmio

O prêmio deverá ser pago no prazo na nota de débito ou fatura. O não pagamento em dia poderá cancelar a apólice de seguros e inclusive o segurado poderá perder o direito a indenização de sinistro, conforme estipulado na legislação atualmente em vigor.

Utilização de Parceiros

Sempre que considerarmos apropriado, poderemos nomear um corretor que esteja melhor localizado para atuar como nosso parceiro, auxiliando-nos na contratação ou administração do seguro. Em tais casos, fornecemos instruções específicas a nossos parceiros designados de modo que possam atender suas necessidades de seguro. Os parceiros poderão ser remunerados por meio de um honorário negociado conosco, comissão de corretagem permitida pela Seguradora ou um honorário específico negociado por nós com o senhor para sua utilização. Favor observar que a base da remuneração de um parceiro poderá ser diferente da base de nossa remuneração com relação ao seguro.

4. DEVER DE REVELAÇÃO

O senhor deverá estar ciente do dever de revelação relacionado ao seguro, assim como também as graves conseqüências de sua violação.

O dever de revelação é o dever de informar à(s) Seguradora(s) todas as informações relevantes relacionadas ao risco em questão. "Relevante", neste contexto, refere-se a todas as informações que uma seguradora prudente (não necessariamente a seguradora em questão) desejaria considerar para aceitar ou não o risco, e, se sim, segundo quais termos e qual valor. As informações relevantes não aumentam, necessariamente, o risco.

O dever de revelação continuará até que o seguro tenha sido concluído, e "ressuscitará" na eventualidade de qualquer emenda ao risco durante o período da apólice ou sua prorrogação/renovação. Poderá também ser que os termos da apólice incluam condições ou garantias específicas permanentes de revelação que efetivamente prolonguem o dever de revelação após o início da vigência da apólice.

Ao preencher uma proposta ou formulário de sinistro ou qualquer outro documento relevante relacionado a uma apólice de seguro e ao fornecer informações às Seguradoras, a precisão e integralidade de todas as respostas, declarações e/ou informações constituirá responsabilidade do segurado, sendo de extrema importância que todas as informações relevantes fornecidas sejam de fato precisas.

Na eventualidade de haver violação do dever de revelação, a Seguradora terá o direito de cancelar a apólice de seguro desde o começo, o que pode fazer com que os seus sinistros não sejam atendidos.

Caso tenha dúvidas com relação ao escopo do dever de revelação, ou caso qualquer infor-

mação tenha que ser revelada, por favor, não hesite em contatar-nos.

5. SELEÇÃO E SOLVÊNCIA DE SEGURADORAS E OPERADORAS DE SEGUROS

Nossa seleção de Seguradora(s) geralmente baseia-se em nosso conhecimento e experiência do setor do mercado relevante, seus produtos, nossa preferência em nos relacionarmos com um número limitado de Seguradoras em cada setor no mercado, com as quais possamos desenvolver relacionamentos comerciais que beneficiem os nossos clientes, assim como também a posição financeira da(s) Seguradora(s).

Sempre fazemos uso de nossos melhores esforços para monitorar a utilização de informações disponíveis ao público, a posição financeira da(s) Seguradora(s) e utilizar somente Seguradora(s) que goze de um estado financeiro satisfatório. A posição ou condição financeira de qualquer(s) Seguradora(s) poderá, naturalmente, alterar-se após a contratação do seguro. Não aceitamos nenhuma responsabilidade pela posição ou performance financeira de qualquer Seguradora, sendo que não seremos responsáveis, em nenhuma circunstância, caso não possa, por qualquer razão, cumprir suas obrigações com o senhor.

6. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Qualquer informação que forneça a nós não será utilizada ou intencionalmente divulgada por nós, exceto no curso normal da negociação, manutenção ou renovação do seguro, ou para a administração de quaisquer sinistros relacionados ao seguro, a menos que:

- a) Tenhamos obtido a permissão necessária do senhor;
- b) Seja solicitado por um tribunal de jurisdição competente ou órgão normativo ou governamental que tenha autoridade necessária sobre nós; ou
- c) As informações já estejam em domínio público ou tenham sido recebidas por nós de um terceiro que não tenha nenhuma obrigação de confidencialidade.

Tomaremos as medidas apropriadas para manter a segurança de seus documentos confidenciais e informações que estejam sob nossa posse.

7. SERVIÇOS DE SINISTROS

Período e Escopo dos Serviços de Sinistro

Prestaremos ao senhor os serviços relacionados a sinistros descritos nesta seção, com relação ao seguro que contratamos para o senhor, somente na extensão em que desejar receber qualquer um deles e até o momento em que:

- Nossa nomeação para atuar como seu corretor com relação ao seguro ou qualquer renovação subsequente do mesmo seja rescindida ou não mantida; ou
- O senhor deixar de pagar quaisquer honorários, caso tenha concordado em nos remunerar separadamente para os serviços relacionados a sinistro.

Notificação e Avaliação

Os sinistros deverão ser notificados a nós ou às seguradoras, caso a apólice estabeleça notificação direta às mesmas. Caso receba qualquer reivindicação de um terceiro, aconselhamos não entrar em nenhum acordo ou admitir responsabilidade até que tenha a aprovação da seguradora.

O senhor deverá observar todas as condições de sua apólice com relação a reportar e administrar sinistros - a falha de assim proceder poderá fazer com que seu sinistro não seja pago.

Os detalhes dos sinistros que sejam notificáveis segundo os termos do seguro deverão ser informados a nós como seu representante perante a Seguradora, sem demora, a menos que o seguro requeira que os sinistros sejam notificados diretamente à Seguradora ou a uma outra parte.

Quando recebermos uma notificação de sinistro, realizaremos uma avaliação a respeito. Caso venhamos a considerar que a notificação do sinistro não seja necessária, ou caso a notificação pareça deficiente em qualquer aspecto, imediatamente explicaremos ao senhor a posição a fim de obtermos maiores instruções.

Sujeito ao parágrafo anterior, a JLT do Brasil notificará a Seguradora sobre sinistro de forma oportuna, e, quando aplicável, lhe confirmaremos, por escrito, quando tal notificação foi feita. A seguir, imediatamente comunicaremos ao senhor qualquer informação, comentário ou recomendação recebida da Seguradora com relação à notificação de sinistro.

Negociação e Pagamento

Diligentemente, objetivaremos o pagamento, procurando obter a maior indenização possível dentro dos termos, condições e limitações do seguro. Não concordaremos com a quantia de qualquer pagamento de sinistro sem sua aprovação prévia. Quando aplicável, forneceremos ao senhor confirmação escrita do aceite do sinistro e a quantia do pagamento confirmado pela Seguradora.

Cabe esclarecer que a análise e o pagamento do sinistro são feitos exclusivamente pela Seguradora. Como corretores de seguros apenas intermediamos as partes (segurado e seguradora).

8. MANUTENÇÃO DE REGISTROS

Durante o período de nossa nomeação, iremos elaborar, manter e guardar um registro de todos os detalhes relevantes relacionados ao nosso acordo e/ou administração de seguro, incluindo a notificação, processamento e resolução de quaisquer sinistros do seguro para os quais prestemos serviços relacionados a sinistros. Tais registros poderão ser mantidos em papel, meio eletrônico ou qualquer outro meio que considerarmos apropriado, contanto que sejam em forma legível ou capazes de serem reproduzidos de forma legível.

Sujeito a qualquer direito de retenção que possamos ter direito a legalmente exercer, reproduziremos e enviaremos ao senhor (ou a qualquer outra parte que solicitar) cópias dos documentos e registros, aos quais, o senhor como cliente, tenha direito legal, porém reservamos o direito de cobrar pelos custos razoáveis de reprodução e remessa, e a reter cópias por força de nossos próprios requisitos internos.

9. CONFLITO DE INTERESSES

Na execução de nossos serviços, poderão surgir situações em que tenhamos interesses conflitantes; dessa forma, desejamos enfatizar nossos procedimentos normais com relação aos mesmos.

Sempre que surgir qualquer conflito na prestação de serviços limitados à Seguradora, conforme descrito neste documento, iremos nos abster de executar quaisquer outros serviços de natureza similar à Seguradora, a menos que tenha pactuado de outra forma por escrito. Caso atuemos como corretores de seguros para dois ou mais clientes envolvidos no mesmo sinistro ou situação relacionada, informaremos os clientes envolvidos sobre nossos interesses conflitantes (se houver), e tomaremos medidas imediatas para separar as funções relacionadas a serviços de sinistros prestados a cada um dos clientes envolvidos. Tais medidas normalmente incluirão a designação de Parceiros e/ou Associados diferentes dentro de nossa Unidade de Sinistros para representar os interesses de cada cliente envolvido, e o estabelecimento de procedimentos para a comunicação direta.

Caso surja uma situação em que nossos próprios interesses conflitem com qualquer dever que tenhamos perante o senhor, não prosseguiremos até o momento em que o senhor tenha sido plenamente notificado sobre a posição, e tenha nos informado sobre a forma pela qual devemos tomar as providências.

Reconhecemos, com relação a situações de conflito de interesses, que o senhor pode desejar obter os serviços de outro intermediário para auxiliá-lo com relação a tal assunto.

10. REMUNERAÇÃO E OUTRAS RECEITAS

Nossa remuneração principal pela execução ou contratação de seguro será por meio da comissão de corretagem, sendo uma proporção do prêmio pago, que seja permitido a nós pela Seguradora por termos apresentado a proposta de seguro à mesma, e/ou um Fee (honorários) pactuado com o senhor.

O senhor poderá separadamente concordar em nos remunerar por meio de um Fee (honorários) para colocarmos e administrarmos o seguro e/ou prestarmos serviços de sinistros, ou outros serviços relacionados ao mesmo.

As comissões de corretagem e/ou Fee para execução ou contratação do seguro serão consideradas completamente de direito quando iniciar-se o seguro, independentemente de quando o prêmio para o seguro seja pagável à Seguradora, e não serão restituíveis no caso de cancelamento ou término antecipado do seguro.

Além do acima disposto, o senhor deverá ter ciência de que, como resultado de executarmos ou contratarmos o seguro, nós e/ou outros membros da Jardine Lloyd Thompson Group poderão receber receita adicional das seguintes fontes:

- Comissões de lucro ou participação de lucro pagas pelas Seguradoras com relação a recursos ou acordos específicos para uma classe limitada de negócios;
- Taxas de serviços administrativos que poderão ser pagas para serviços específicos limitados que prestemos à Seguradora como parte do processo de colocação ou sinistro.

Trataremos com o senhor de forma aberta, e, quando solicitados, divulgaremos a quantia de qualquer receita adicional (ou, caso isso não seja possível, uma estimativa razoável da receita adicional, ou sua base de cálculo) das fontes acima ou quaisquer outras que possamos receber com relação ao seguro que contratamos.

11. COMUNICAÇÃO POR E-MAIL

Reconhecemos que comunicar-se por e-mail é um método fácil e bastante desejável para realizarmos negócios, pois o e-mail vem substituindo rapidamente o fac-símile como um meio preferido de comunicação.

No entanto, caso opte por comunicar-se conosco por e-mail, temos de fato algumas preocupações específicas à sua utilização na contratação e administração de seguros, as quais gostaríamos de compartilhar com o senhor:

Integridade e Recebimento

Não há certeza quanto à integridade, precisão ou mesmo o recebimento de uma mensagem ou arquivos de dados enviados por e-mail. Na qualidade de corretor de seguros, temos a preocupação de utilizar o e-mail como parte de um processo contratual que cria uma exposição a nossos clientes e a nós mesmos, por exemplo: em áreas como falsidade ideológica ou não divulgação de informações, em que possa ocorrer uma invasão durante a transmissão; ou anexos de arquivo com dados faltando pode não ser imediatamente percebido pelo destinatário, assim como também o processo de oferta e aceite dos termos do contrato de seguro imediatamente recebidos. Não aceitamos nenhuma responsabilidade caso as informações enviadas pelo senhor a nós por e-mail sejam incompletas ou corrompidas. Também teremos direito a agir mediante qualquer instrução de sua parte recebida por e-mail que razoavelmente pareça ter sido enviada pelo senhor.

Para mensagens importantes, podemos solicitar confirmação de recebimento, e reconheceremos ou responderemos as mensagens recebidas. Poderão ser solicitadas ou enviadas, quando julgarmos apropriado, cópias impressas das mensagens.

Confidencialidade

Devido ao fato de termos que inevitavelmente utilizar provedores de serviços para "transmitir" os e-mails, a confidencialidade poderá estar fora do controle do destinatário.

Adequação

Quando o recebimento de uma mensagem até um determinado horário/data for essencial ou o assunto seja de natureza importante, tal mensagem poderá ser comunicada por meio de fac-símile ou mensageiro, a fim de assegurar que seja recebida e as providências aplicáveis sejam tomadas. Diversas apólices de seguro contêm disposições que requerem notificação por escrito para assegurar o cumprimento, especialmente com relação a avisos de sinistro. A utilização de e-mail em tais circunstâncias poderá ser inapropriada, a menos que a apólice em questão permita especificamente que o e-mail seja utilizado.

Legalidade

Na ausência de qualquer contrato formal que estabeleça os termos da comunicação por e-mail, o mesmo poderá ser questionado em certas jurisdições se tal comunicação é ou será juridicamente admissível como prova em qualquer caso de controvérsia, sem prova considerável se as verificações foram executadas no recebimento, assim como a segurança e integridade da comunicação.

Vírus

Com o conhecimento do dano potencial que um vírus de computador pode causar, os usuários de e-mail deverão fazer uso de seus melhores esforços para garantir que não transmitam vírus prejudiciais a outras partes.

Possuímos um contrato padrão que aborda os assuntos acima de forma mais formal que esse documento. Caso queira que quaisquer trocas de e-mail entre nós sejam regidas de forma mais formal, sendo que ainda não tenhamos procedido assim, teremos a satisfação de enviar-lhe uma cópia assinada do contrato para sua concordância escrita.

12. E-COMMERCE

Procuraremos colocar e prestar serviços de seguro da forma mais eficiente, a qual vem crescentemente ocorrendo por meio de comércio eletrônico. De fato, algumas seguradoras agora requerem que as informações sejam apresentadas às mesmas dessa maneira. Dessa forma, sempre que considerarmos apropriado, trocamos dados e textos com o senhor, a(s) Seguradora(s) e outras partes relacionadas ao seguro por e-mail, através de redes privadas do mercado de seguros e através de sistemas da web acessados via Internet. A troca de dados entre intermediários e seguradoras por meios eletrônicos constitui prática estabelecida em diversos mercados em que operamos.

13. MENSAGENS DE TEXTO POR TELEFONE

Não estamos capacitados a comunicar-se com o senhor ou aceitar suas instruções por meio de mensagens de texto por telefone, sendo que quaisquer mensagens ou informações enviadas por esse meio serão ignoradas.

14. QUEIXAS E REPARAÇÃO

Caso tenha uma queixa relacionada a nossas práticas ou desempenho que não possa resolver satisfatoriamente com nosso(s) executivo(s) de contas, o qual foi designado para administrar sua conta, favor contatar:

Responsável pela Área de Compliance

Telefone: (11) 3156.3900

Fax: (11) 3156.3939

detalhando a natureza e as circunstâncias subjacentes de sua queixa.

O departamento de compliance é responsável por monitoramento da qualidade dos nossos serviços e pelo cumprimento das leis e normas regulamentares.

Investigaremos totalmente o assunto envolvido, respondendo ao senhor com detalhes e, sempre que considerarmos a queixa razoável, faremos uso de nossos melhores esforços para garantir que as ações necessárias sejam tomadas para resolver o problema.

Apresentar uma queixa contra nós é adicional e não substitui seu direito de procurar por reparação jurídica.

15. RESCISÃO DE NOSSA NOMEAÇÃO

O senhor poderá rescindir nossa nomeação para atuarmos como seu agente com relação ao seguro enviando a nós notificação escrita declarando a partir de quando a rescisão será vigente.

A rescisão de nossa nomeação não afetará os direitos, obrigações ou responsabilidades de sua parte ou nossa com relação ao seguro, as quais se acumularam anteriormente à data da rescisão.

Como nossa comissão de corretagem ou Fee por executar ou contratar o seguro é considerada completamente de direito quando o seguro iniciar-se, qualquer taxa ou comissão de corretagem não paga tornar-se-á imediatamente devida e pagável a nós na rescisão de nossa nomeação.

16. TERMINOLOGIA

A fim de evitar a repetição de palavras utilizadas neste documento, “o seguro” refere-se a cada contrato de seguro que contratemos ou executemos em seu nome; “seguro” inclui resseguro, contratos de garantia ou fiança ou outros produtos de transferência de risco, “Seguradora(s)” inclui qualquer seguradora, resseguradora ou outra categoria responsável por riscos, e “reivindicação” inclui qualquer incidente que possa gerar uma reivindicação, conforme seja aplicável ao seguro.

17. MAIORES INFORMAÇÕES

Maiores informações relacionadas à JLT do Brasil Corretagem de Seguros Ltda e a Jardine Lloyd Thompson Group poderão ser encontradas em nosso website nos endereços: www.jltbrasil.com e www.jltgroup.com. Alternativamente, favor solicitar uma cópia do último Relatório Anual do Grupo, e quaisquer outras publicações relevantes a seu contato costumeiro com a JLT.

JLT do Brasil Corretagem de Seguros Ltda

Av Paulista, 854 - 5º andar - Bela Vista
São Paulo, SP - Brasil - 01310-913
Fone 55 11 3156 3900
Fax 55 11 3156 3939

Av Beira Mar, 200 - 3º andar - Centro
Rio de Janeiro, RJ - Brasil - 20021-060
Fone 55 21 2533 3595
Fax 55 21 2533 3920

Membro do Grupo Jardine Lloyd Thompson

abr 2010 © Todos os direitos reservados
JLT do Brasil Corretagem de Seguros Ltda