



Nossos contatos:

Telefone: 0800 880 3000
ouvidoriaprocon@generali.com.br ou
ouvidoria@generali.com.br



Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú – CE

Protocolo: 25.02.0564.001.00047-301

Ref.: José Sonabio Lino

CPF: 495.910.023-00



GENERALI BRASIL SEGUROS S.A., Sociedade Seguradora, com sede na Avenida Barão de Tefé, nº 34, 16º andar, Saúde, CEP 20220-460, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.072.307/0001-57, vem, perante V.Sa. vem, respeitosamente, apresentar RESPOSTA aos termos da reclamação apresentada, pelas razões de fato e de direito adiante aduzidas.

I. Esclarecimentos

Recepcionamos a reclamação em nome da consumidora referente a renovação automática do seguro.

Inicialmente, informamos que não faz parte dos nossos procedimentos a contratação de qualquer seguro sem a anuência do consumidor. Uma vez que, prezamos a total transparência com os nossos consumidores.

Buscamos esclarecimentos junto a Pitzi que nos informou que a parte consumidora adquiriu a proteção em 22/02/2023, realizou o acionamento contra roubo em furto no dia 19/02/2024, foi indenizado em moeda corrente, conforme Termo de Quitação no dia 27/02/2024.

Ocorreu a renovação no dia 23/02/2024, em todo o período, só foram identificados 3 contatos da parte consumidora, sendo um desses com a menção de valores (26/02/24), no qual foi identificado que este efetuou o pagamento em duplicidade da franquia.

Por conseguinte, o valor foi estornado, conforme menção na tratativa, na quantia de R\$ 1.299,80, relacionado a franquia, de modo que a proteção permaneceu vigente por mais 1 ano; 11 meses; 4 semanas e 2 dias, até a presente reclamação para o cancelamento, ainda que pese que a parte consumidora dispôs de todos os meios de contatos fornecidos pela Pitzi para tal, não houve novo contato ou tentativa posterior a data de 26/02/2024 com nova solicitação.





Contudo, para o atendimento em questão, ofertamos ao consumidor a devolução, corrigida pela IGP-M, na quantia de **R\$ 2.081,35 (dois mil e oitenta e um reais e trinta e cinco centavos)**, mediante a comunicação dos dados bancários de sua titularidade.

Realizamos contato com o consumidor, que nos disponibilizou os dados e os valores estão em fase de programação de pagamento.

I. Pedidos.

Pelo exposto, a seguradora requer que a reclamação seja encerrada como resolvida; o que justifica, pois, seu pronto **arquivamento**. Uma vez que todas as nossas ações foram pautadas pela boa fé e pelo cumprimento das obrigações contratuais. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Sem mais, permanece-se à disposição para eventuais esclarecimentos.

N. Termos,

Jéssica J. S. Santos

GENERALI BRASIL SEGUROS S.A.

OUVIDORIA



**Calculadora do cidadão**

Início → Calculadora do cidadão → Correção de valores

**Resultado da Correção pelo IGP-M (FGV)****Dados básicos da correção pelo IGP-M (FGV)****Dados informados**

Data inicial	02/2024
Data final	01/2025
Valor nominal	R\$ 1.949,76 (REAL)

Dados calculados

Índice de correção no período	1,06747040
Valor percentual correspondente	6,747040 %
Valor corrigido na data final	R\$ 2.081,31 (REAL)

*O cálculo da correção de valores pelo IGP-M foi atualizado e está mais preciso. Saiba mais clicando [aqui](#).