

**ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO
CONSUMIDOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

CIP: 25.09.0564.001.00010-3

CONSUMIDOR: JOSÉ LEOCADIO DA SILVA FILHO

CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S.A., CNPJ/MF sob nº 08.279.191/0001-84, empresa com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.909, Torre Sul, 8º andar, Vila Nova Conceição, São Paulo – SP, CEP 04543-907, vem, em atenção à reclamação acima mencionada, informar o que segue:

1. SINTESE DA RECLAMAÇÃO

Trata-se de reclamação, na qual a reclamante requer o cancelamento e restituição do prêmio pago pelo seguro.

2. FATOS NA VERSÃO DA RECLAMADA (SEGURADORA):

Em atenção à reclamação, informa a **CARDIF** que procedeu com uma minuciosa inspeção em seu sistema interno, não sendo encontrado registro de solicitação de cancelamento na central de atendimento.

Ademais, cabe informar que o consumidor não especifica claramente qual seguro deseja cancelar. Porém, fora identificado o seguro “Cartão Super Protegido”, contratado em 17/11/2024 e cancelado a pedido do cliente em 30/07/2025. As parcelas futuras foram devidamente devolvidas:

Estabelecimento: 20467702

Número do cartão: 530599*****7425

NSU: 753836403

Código de Autorização: 33517

Data da Venda: 16/11/2024 20:42

Valor da Transação: 202.8

Valor do Cancelamento: 16.9

Data do Cancelamento: 14/08/2025 16:43

Importante: o crédito ao portador do cartão dependerá do processamento deste valor pelo banco emissor e da data de fechamento da fatura, sendo o banco emissor o único responsável pela fatura do cliente.

Importante destacar ainda que, a Seguradora não é responsável em administrar as cobranças em cartão de crédito, tão pouco é responsável pela emissão das faturas relativo a cartão administrados pelos parceiros.

Uma vez que o cancelamento foi realizado pelo parceiro, o estornado também é feito pelo parceiro, não havendo que se falar em reembolso em conta, o qual geraria enriquecimento ilícito do reclamante, devido a restituição em dobro.

Por fim, a seguradora não possui acesso às faturas do Cartão do reclamante, assim, em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados, para comprovação do estorno, deve ser acionado o Magazine Luiza, responsável pela comercialização, cancelamento e devolução do seguro

Sendo assim, a **CARDIF** agiu de acordo com o contrato firmado com o seu cliente e em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual requer a decretação de insubsistência da presente reclamação, bem como o seu arquivamento para todo e qualquer fim.

Atenciosamente,

CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S.A

Maracanaú - CE, 23 de setembro de 2025.

BRUNO HENRIQUE DE OLIVEIRA VANDERLEI

OAB/PE 21.678



Prezado(a) Cliente.

Informamos que a solicitação de cancelamento de venda(s) foi realizada com sucesso através da adquirente, conforme as informações abaixo:

Estabelecimento: 20467702

Número do cartão: 530599*****7425

NSU: 753836403

Código de Autorização: 33517

Data da Venda: 16/11/2024 20:42

Valor da Transação: 202.8

Valor do Cancelamento: 16.9

Data do Cancelamento: 14/08/2025 16:43

Importante: o crédito ao portador do cartão dependerá do processamento deste valor pelo banco emissor e da data de fechamento da fatura, sendo o banco emissor o único responsável pela fatura do cliente.

Atenciosamente,

Solutions One

CERTIFICADO DE SEGURO

SEGURO LUIZA CARTÃO SUPERPROTEGIDO

As informações mínimas obrigatórias foram apresentadas ao segurado no momento da contratação, acompanhadas das Condições Gerais deste seguro que também estão disponíveis no site condicoesgerais.bnpparibascardif.com.br/pf. Foram cumpridas todas as regras de conduta que devem ser praticadas pelos corretores de seguro e demais intermediários no relacionamento com o cliente, previstas nas leis vigentes.



VOCÊ É O "SEGURADO" NESTE CERTIFICADO DE SEGURO. AQUI ESTÃO OS SEUS DADOS PESSOAIS:

Nome		JOSE LEOCARDIO DA SILVA FILHO		Nome Social	
CPF	775.695.713-04	Data de nascimento	03/08/1978	Nacionalidade	
Endereço	RUA MANOEL MOREIRA LIMA, 1096 - - JENIPAPEIRO				
CEP	61906010	Cidade	MARACANAU	UF	CE

CONFIRA OS DADOS DO SEU SEGURO:

Nº da Proposta: (*)	10958347669887425	Nº do Certificado	1607367001	Modalidade de Capital Segurado Contratada: Capital Segurado Fixo					
Data de Emissão	16/11/2024	Vigência do Seguro de: 17/11/2024		até: 17/11/2029					
Prêmio Mensal Total R\$	16,90	Forma de Pagamento:	Cartão de Crédito	Nº de parcelas:	60	IDF R\$	0,09	Numero da Sorte	05457

VEJA AQUI ALGUMAS DEFINIÇÕES IMPORTANTES PARA O SEU SEGURO:

Capital Segurado Fixo: Modalidade em que o capital segurado não varia ao longo da vigência, independentemente da evolução do valor da obrigação.

Roubo: Subtração do bem segurado, mediante grave ameaça ou violência ao segurado, sem a possibilidade de resistência. Nesse caso o segurado deverá registrar um boletim de ocorrência.

Furto Qualificado: Subtração do bem segurado, mediante a destruição ou rompimento de obstáculos, deixando sinais inequívocos da ocorrência. Nesse caso o segurado deverá registrar um boletim de ocorrência. **Furto Simples:** Subtração do bem segurado, sem vestígio e sem ameaça ou violência ao segurado. Nesse caso, não haverá cobertura do seguro.

OBJETIVO DO SEGURO: PARA QUE SERVE O SEGURO QUE VOCÊ CONTRATOU?

Este Seguro tem como objetivo garantir ao(s) beneficiário(s) o pagamento de uma indenização correspondente ao valor do capital segurado fixo contratado, em caso de evento ocorrido durante a vigência do seguro e que esteja de acordo com as condições contratuais previstas.

VEJA O SEU SEGURO EM DETALHES, PROTEÇÃO POR PROTEÇÃO:

Coberturas: confira os eventos previstos pelo seu seguro	Elegibilidade: veja as proteções previstas de acordo com seu tipo de trabalho	Prêmio: o valor que você pagou por cada proteção	Carência: dias, a partir do início da vigência, em que você não estará coberto	Franquia: dias, a partir do evento, em que você ainda é responsável pela dívida	Capital Segurado: O que você tem direito, por proteção, caso você precise do seguro
Morte	Todos os tipos	R\$ 0,98	Não há	Não há	Pagamento do Capital Segurado Contratado, sem considerar parcelas em atraso e encargos, no valor de R\$ 3.000,00, pagos à vista.
Invalidez Permanente Total por Acidente		R\$ 0,14	Não há	Não há	
Desemprego Involuntário (1) Incapacidade Física Total Temporária (2)	(1) Profissionais com vínculo empregatício mínimo de 100 dias ininterruptos em regime CLT (para um mesmo empregador). (2) Profissionais liberais/autônomos regulamentados e comprovados.	R\$ 15,37	31 dias	(1) Não há (2) 15 dias	Pagamento do Capital Segurado Contratado, sem considerar parcelas em atraso e encargos, no valor de R\$ 3.000,00, pagos à vista.
Diária única por Hospitalização em Decorrente de Crime	Todas	R\$ 0,01	Não há	Não há	R\$ 300,00
Roubo ou Furto Qualificado da Bolsa	Todas	R\$ 0,40	31 dias	Não há	Pagamento de até R\$ 3.000,00 na ocorrência de Roubo ou Furto Qualificado da bolsa que contenha o cartão e os bens segurados ³ . Desde que o evento tenha ocorrido em até 96 horas antes de o segurado efetuar o bloqueio do cartão

(1) Para a cobertura de desemprego involuntário, o intervalo entre as ocorrências será de no mínimo 180 (cento e oitenta) dias.

(2) Para a cobertura de Incapacidade Física Total Temporária, o intervalo entre as ocorrências será de no mínimo 180 (cento e oitenta) dias.

(3) Os bens segurados de uso pessoal são: Carteira; Telefone Celular; Óculos de sol ou de prescrição; Cosméticos; Perfume; Chaves, que estará limitado ao custo de reposição de todas as fechaduras relacionadas com o molho de chaves roubadas, desde que essas fechaduras sejam partes de, ou proporcionem acesso a, uma residência de propriedade de, alugada por, ou arrendada por, ou carro registrado em nome do detentor do cartão segurado, cônjuge ou pais do detentor do cartão segurado; Documentos, que estará limitado aos custos de reposição da: Carteira Nacional de Habilitação do titular do cartão; registro do veículo

de propriedade do titular do cartão; passaporte ou documento nacional de identificação do titular do cartão expedido pelo governo

VOCÊ ESTÁ CONCORRENDO A UM SORTEIO. VEJA OS DETALHES:

O regulamento completo do sorteio de capitalização (modalidade incentivo) pode ser consultado em regulamentos.bnpparibascardif.com.br

Periodicidade: Mensal, no último sábado de cada mês Vigência: Durante a vigência do Seguro. Valor Líquido do Sorteio R\$ 10.000,00.

BENEFÍCIOS

Caso o seguro contratado ofereça benefícios, acesse o portal magazineluiza.portaldebeneficios.com.br ou entre em contato pelo 0800 450 3333 para utilizá-los. A utilização é ilimitada, durante a vigência do seu seguro.

ATUALIZAÇÃO DE VALORES

Os capitais segurados e os prêmios deste seguro serão atualizados anualmente, com base na variação positiva do IPCA/IBGE - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Será considerada a variação do índice nos 12 meses que antecedem aos três últimos meses de vigência da apólice.

QUEM RECEBERÁ A INDENIZAÇÃO DO SEGURO, CASO SEJA PRECISO UTILIZÁ-LO?

Para as coberturas de Morte, Invalidez, Desemprego e Incapacidade, o primeiro beneficiário será sempre o estipulante de seguro, que receberá o valor para efetuar o pagamento do compromisso financeiro assumido. Na ocorrência de evento coberto, caso o valor da obrigação financeira devida ao estipulante seja menor do que o valor a ser indenizado no seguro prestamista, a diferença apurada, se houver, será paga ao próprio segurado ou ao segundo beneficiário indicado, conforme dispuserem as condições gerais. Para as demais coberturas o beneficiário será o próprio Segurado ou seu representante legal no caso de sua impossibilidade.

O QUE FAZER QUANDO PRECISAR DO SEGURO?

Em caso de sinistro, o Segurado ou seu representante legal deverá comunicar a ocorrência do sinistro à Seguradora, através do site www.acioneseuseguro.com.br ou encaminhar por meio da Caixa Postal nº 66049 CEP: 05314-970 - São Paulo/SP, os documentos relacionados nas Condições Gerais, disponíveis através do site condicoesgerais.bnpparibascardif.com.br/pdf

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA VOCÊ:

"A contratação do seguro é opcional, sendo facultado ao segurado o seu cancelamento a qualquer tempo, com devolução do prêmio pago referente ao período a decorrer, se houver."

"Em caso de extinção antecipada da obrigação, o seguro estará automaticamente cancelado, devendo a seguradora ser formalmente comunicada, sem prejuízo, se for o caso, da devolução do prêmio pago referente ao período a decorrer."

CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Sinistros - Para acionar o seu seguro caso precise:	3003 4051 Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800 200 0639 Demais Localidades	SAC - Informações do Seguro, Cancelamento e Reclamações:	0800 200 0638	Deficiente Auditivo:	0800 725 0645
Segunda à Sábado das 08 às 22 horas.			Disponíveis todos os dias, 24 h		

Seguradora: Cardif do Brasil Vida e Previdência S.A. CNPJ: 03.546.261/0001-08 Código SUSEP: 0654-8

Seguradora: Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A. CNPJ: 08.279.191/0001-84 Código SUSEP: 0293-3

Processo SUSEP: 15414.6124302021-17; 15414.005109/2008-12 e 15414.002708/2007-95

Apólices 9589-0 e 14046-6

Estipulante: Luizacred S/A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

CNPJ: 02.206.577/0001-80

Remuneração: 49,17 % - R\$ 827

Endereço: R. Amazonas da Silva, 27 - Vila Guilherme CEP: 02051-000 - São Paulo/SP Telefone: 0800 724 4845.

Corretora: Viotto Corretora de Seguros e Previdência LTDA. CNPJ: 56.170.061/0001-51 Registro SUSEP: 202069682 Remuneração: 0,03%

Adicionalmente, os intermediários também poderão receber remuneração variável, de acordo com o volume de negócios gerados, ou com o resultado gerado pelos seguros, em percentual de 0,00 % até 15 %

Disposições Gerais: Caso não esteja satisfeito com a resposta fornecida pelo SAC, entre em contato com a Ouvidoria: 0800 727 2482 - Dias úteis, das 9h às 18 horas (horário de Brasília) exceto feriados ou acesse ouvidoria.bnpparibascardif.com.br e também www.consumidor.gov.br. A contratação do Seguro é opcional. (*) O número da proposta corresponderá ao nº de contrato a qual o seguro está atrelado. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep. O segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da sociedade seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br. A aceitação da proposta de seguro está sujeita à análise do risco. As condições contratuais/regulamento deste produto protocolizadas pela sociedade/entidade junto à Susep poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta. Este seguro é por prazo determinado tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice. Em atendimento à Lei 12.741/12 informamos que incidem as alíquotas de 0,65% de PIS/Pasep e de 4% de COFINS sobre os prêmios de seguros/as contribuições a planos de caráter previdenciário/os pagamentos destinados a planos de capitalização, deduzidos do estabelecido em legislação específica. Empresa Capitalização: Icatu Capitalização S.A. CNPJ: 74.267.170/0001-73, Processo SUSEP 15414.900393/2019-87, Ouvidoria Icatu Seguros 0800 286 0047. É proibida a venda de título de capitalização a menores de dezoito anos. - Art. 3º, I do Código Civil. A aprovação deste título pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor. Modalidade: Incentivo. "Os valores de resgate e de sorteio deverão ser resgatados dentro do prazo prescricional, sob pena de perda desse direito, conforme legislação vigente" "A falta de pagamento de parcelas ou do prêmio à vista, na data indicada no respectivo documento de cobrança, implicará no cancelamento do Seguro, independente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial. Privacidade dos seus dados pessoais e como serão mantidos em segurança: <https://bnpparibascardif.com.br/lei-geral-de-protecao-de-dados>."

A FRAUDE CONTRA SEGUROS É CRIME, DENUNCIE (21) 2253-1177 OU 181 - WWW.FENASEG.ORG.BR.



BNP PARIBAS
CARDIF

Marcel Dörff

MARCEL DÖRFF
- DIRETOR

Renato Oliveira

RENATO OLIVEIRA
- DIRETOR

