

Manual de Sinistros de Seguros Agrícolas

(Kit de Sinistro)

622 - Colheita Garantida
624 - Granizo
625 - Granizo de Frutas
627 - Cafezal Seguro
628 - Faturamento Agrícola Protegido
641 - Custeio Agrícola
651 - Seguro Floresta

INTRUÇÕES PARA ACOMPANHAMENTO DE SINISTRO

Você está recebendo seu kit sinistro, nele estão contidos os procedimentos e prazos para o atendimento do seu sinistro assim como toda a documentação necessária que deve ser entregue para análise do processo.

Passo 1 – Recomendações até a chegada do regulador

É permitida a aplicação de defensivos, fertilizantes ou secantes (para cultura de grãos em pré-colheita), desde que não haja a descaracterização do evento ocorrido.

O segurado não deve efetuar podas ou colheita da cultura antes que o regulador quantifique as perdas decorrentes do evento causador do sinistro.

A vistoria deverá ser acompanhada pelo próprio segurado ou por um representante maior de idade autorizado (por escrito) pelo segurado.

Agendamento da vistoria.

Logo após o comunicado do sinistro, em até **02 dias úteis**, a Seguradora entrará em contato para agendar a realização da vistoria e/ou informar os procedimentos e os próximos passos a serem realizados para condução do sinistro.

Realização da vistoria.

O prazo de apresentação do perito na área para realização da vistoria é de até **10 dias úteis** após a data de aviso do sinistro.

Revistoria

Caso o segurado não concorde com a avaliação de danos realizada pelo perito, deverá manifestar a discordância no próprio laudo, interromper a colheita, caso tenha sido iniciada, e entrar em contato com a central de atendimento ou com o seu corretor para que o mesmo providencie a solicitação de revistoria de acordo com os procedimentos estabelecidos pela Seguradora.

ATENÇÃO:

1. O prazo para a solicitação é de até 48 horas contadas a partir da data de realização da vistoria.
2. Não serão aceitos pedidos de Revistoria após o término de colheita.

Agravamento

Em situações em que o segurado constatar a ocorrência de um **Agravamento** (aumento das perdas) em função do evento já comunicado anteriormente, deverá solicitar uma **Revistoria** através da central de atendimento ou corretor para que a seguradora envie um perito para realizar uma nova apuração de prejuízos.

Entrega de Documentos

Toda documentação necessária para análise do sinistro, bem como o momento correto de entrega, está relacionada nos quadros abaixo, separados por produto e cultura. O envio da documentação para a Seguradora deve ser feito pelo segurado ou através do corretor que o atende, seguindo os procedimentos descritos no item “INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS”.

Importante: Não é permitida a entrega de nenhuma documentação ao perito de campo no momento da vistoria.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

Produto/Cultura	Documento	Momento da entrega
622/628/641– Colheita Garantida, Faturamento Agrícola Protegido e Custeio Agrícola Soja Algodão Trigo Cana-de-Açúcar Arroz Milho Milho Safrinha Amendoim	Formulário de aviso de início de colheita.	20 dias antes do início da colheita
	Formulário de aviso de encerramento de colheita devidamente preenchido e assinado.	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice
	Cópia do RG e CPF do Segurado/Beneficiário Pessoa Física Cópia do cartão CNPJ e do Contrato/Estatuto Social com a última atualização do Segurado/Beneficiário Pessoa Jurídica	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice
	Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice
	Notas fiscais de compra de Semente, Renasem e/ou Certificado de produção de sementes e mudas de para uso próprio.	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice

Produto/Cultura	Documento	Momento da entrega
624 – Granizo Grãos e Olerícolas Soja Algodão Trigo Cana-de-Açúcar Arroz Feijão Milho/Milho Safrinha Tomate Cebola Alho Alfaca Repolho Demais Olerícolas	Formulário de aviso de início de colheita. Obs: Somente para Geada em Trigo	20 dias antes do início da colheita
	Formulário de aviso de encerramento de colheita devidamente preenchido e assinado.	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice
	Cópia do RG e CPF do Segurado/Beneficiário Pessoa Física Cópia do cartão CNPJ e do Contrato / Estatuto Social com a última atualização do Segurado/Beneficiário Pessoa Jurídica	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice
	Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro..	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice

Produto/Cultura	Documento	Momento da entrega
625 – Granizo Frutas Uva de Vinho Uva de Mesa Pêssego Ameixa Nectarina Pêra Melancia Demais Frutas	Formulário de aviso de início de colheita. Obs: Somente para frutas de caroço e geada em uva.	20 dias antes do início da colheita para Frutas de Caroço e 30 dias após a primeira vistoria para geada em uva
	Formulário de aviso de encerramento de colheita devidamente preenchido e assinado.	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice
	Cópia do RG e CPF do Segurado/Beneficiário Pessoa Física Cópia do cartão CNPJ e do Contrato / Estatuto Social com a última atualização do Segurado/Beneficiário Pessoa Jurídica	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice
	Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro.	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice

Produto/Cultura	Documento	Momento da entrega
625 – Granizo Frutas Maçã	Formulário de aviso de início de colheita. Por Grupo de variedade – Gala/Fuji	20 dias antes do início da colheita das respectivas variedades
	Formulário de aviso de encerramento de colheita devidamente preenchido e assinado. Variedade –Gala/Fuji	Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) de cada variedade
	Cópia do RG e CPF do Segurado/Beneficiário Pessoa Física Cópia do cartão CNPJ e do Contrato / Estatuto Social com a última atualização do Segurado/Beneficiário Pessoa Jurídica	Indexar junto com os demais documentos.
	Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro.	Indexar junto com os demais documentos.

Produto/Cultura	Documento	Momento da entrega
627 – Cafezal Seguro Café	Aviso de início de poda	No início da poda
	Aviso de término de poda	Após o encerramento da poda de todos os riscos (talhões) da apólice
	Cópia do RG e CPF do Segurado/Beneficiário Pessoa Física Cópia do cartão CNPJ e do Contrato / Estatuto Social com a última atualização do Segurado/Beneficiário Pessoa Jurídica	Após o encerramento da poda de todos os riscos (talhões) da apólice
	Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro..	Após o encerramento da poda de todos os riscos (talhões) da apólice

Produto/Cultura	Documento	Momento da entrega
651– Floresta Beneficiário Pessoa Física	Dados Bancários	Após a realização da vistoria final de quantificação de danos
	Termo de transferência de Propriedade de Bem Sinistrado	Caso o segurado faça a opção por disponibilizar os salvados para a seguradora.
	Cópia do RG e CPF do Segurado/Beneficiário Pessoa Física Cópia do cartão CNPJ e do Contrato / Estatuto Social com a última atualização do Segurado/Beneficiário Pessoa Jurídica	Após a realização da vistoria final de quantificação de danos
	Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro.	Após a realização da vistoria final de quantificação de danos
	Termo de Aceite de Prejuízo Apurado - Documento em que o segurado informa à seguradora que está de acordo com os prejuízos apurados.	Após disponibilização do documento pel a Seguradora

Em caso de sinistro utilizar os modelos de formulários presentes no Mapfre-online:

<https://www.mapfre.com.br/seguro-br/sinistro/agronegocios/modelos-de-formularios.jsp>

Após o término de vigência da apólice e decorridos **60 dias sem o recebimento de todos os documentos solicitados** pela Seguradora, o sinistro será encerrado administrativamente, podendo ser reaberto mediante envio da solicitação de reabertura do processo, que deverá ser feita através do seu corretor. Lembrando que a reabertura do processo só poderá ser realizada até um ano após o encerramento administrativo.

Solicitação de Reanálise

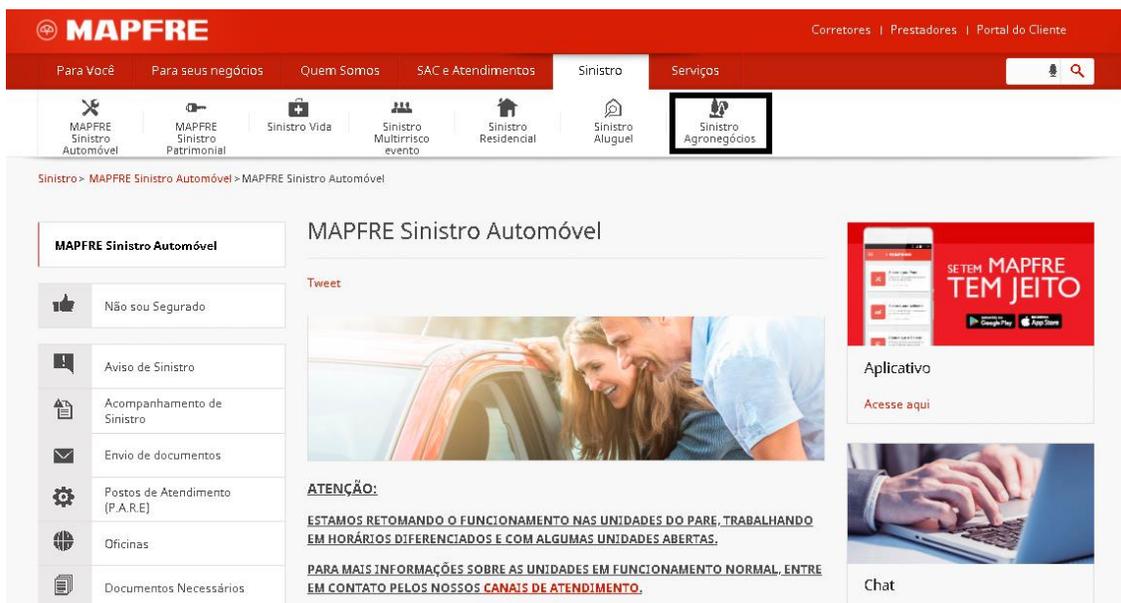
Caso o parecer final do processo esteja em desacordo com suas expectativas, o segurado poderá solicitar a Reanálise do processo. Para tanto, é necessário que o corretor/segurado entre em contato com a central de atendimento 0800 775 0101 ou (11) 4004 0101 e solicitar a abertura da reanálise, após a abertura deverá ser indexado no Mapfre Online através do RA fornecido o formulário de reanálise preenchido e assinado.

PASSO A PASSO PARA INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

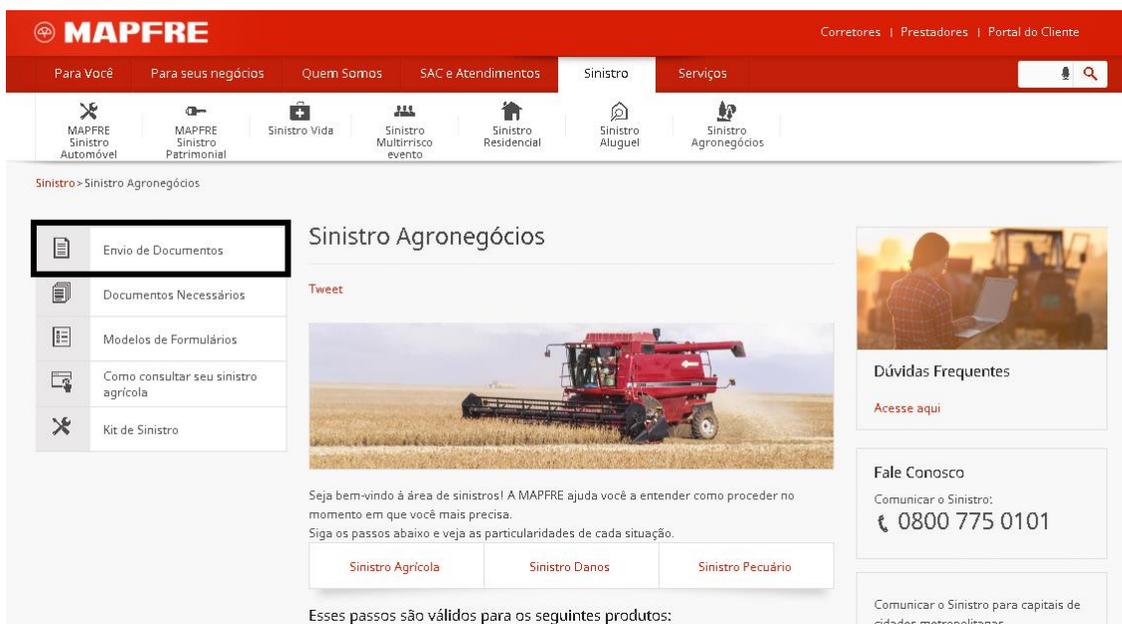
1. No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



2. Acessar o ícone “Sinistro Agronegócios”.



3. Clicar no botão “Envio de Documentos”.

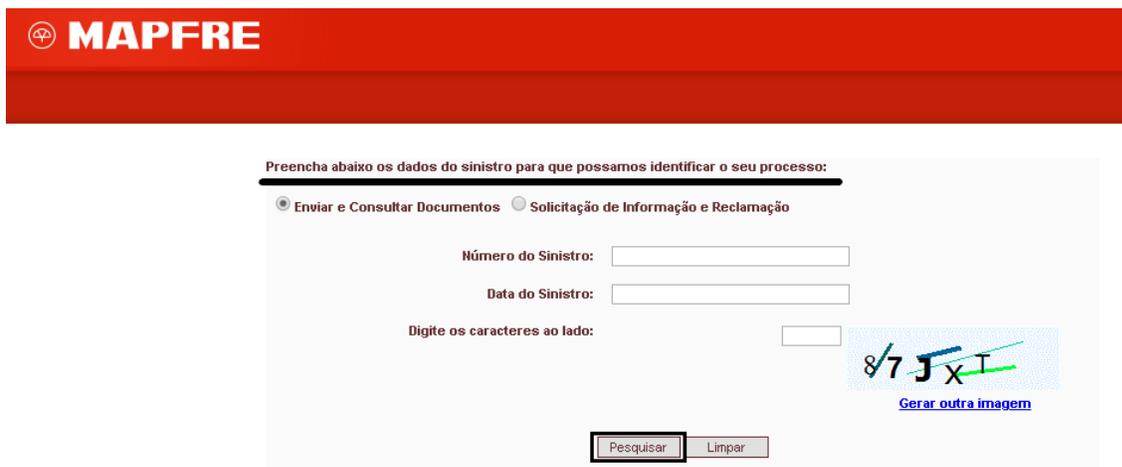


The screenshot shows the MAPFRE website interface. At the top, there is a navigation bar with the MAPFRE logo and the text 'Corretores | Prestadores | Portal do Cliente'. Below this is a menu with categories: 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimento', 'Sinistro', and 'Serviços'. Under the 'Sinistro' category, there are icons for 'MAPFRE Sinistro Automóvel', 'MAPFRE Sinistro Patrimonial', 'Sinistro Vida', 'Sinistro Multirrisco evento', 'Sinistro Residencial', 'Sinistro Aluguel', and 'Sinistro Agronegócios'. The main content area is titled 'Sinistro Agronegócios' and features a sidebar with a list of options: 'Envio de Documentos' (highlighted with a red box), 'Documentos Necessários', 'Modelos de Formulários', 'Como consultar seu sinistro agrícola', and 'Kit de Sinistro'. The main content includes a 'Tweet' section, an image of a red combine harvester in a field, and a text block that reads: 'Seja bem-vindo à área de sinistros! A MAPFRE ajuda você a entender como proceder no momento em que você mais precisa. Siga os passos abaixo e veja as particularidades de cada situação.' Below this text are three buttons: 'Sinistro Agrícola', 'Sinistro Danos', and 'Sinistro Pecuário'. On the right side, there are sections for 'Dúvidas Frequentes' (with a link 'Acesse aqui'), 'Fale Conosco' (with the phone number '0800 775 0101'), and a note about communicating the claim for metropolitan capitals.

4. Preencha os dados solicitados.

A data do sinistro é a data de ocorrência do evento.

4.1. Clicar em “Pesquisar”.

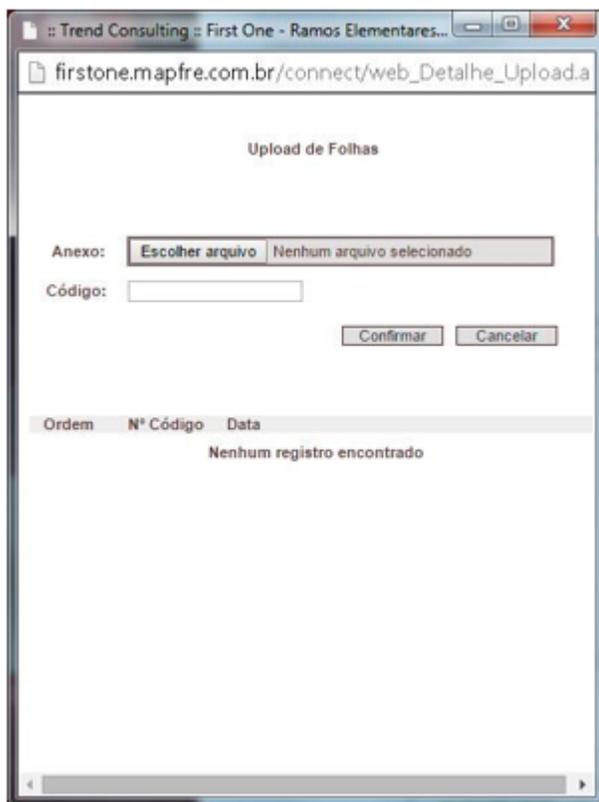


The screenshot shows the search form on the MAPFRE website. At the top, there is a red header with the MAPFRE logo. Below the header, there is a section titled 'Preencha abaixo os dados do sinistro para que possamos identificar o seu processo:'. This section contains two radio buttons: 'Enviar e Consultar Documentos' (selected) and 'Solicitação de Informação e Reclamação'. Below the radio buttons, there are three input fields: 'Número do Sinistro:', 'Data do Sinistro:', and 'Digite os caracteres ao lado:'. To the right of the third input field, there is a CAPTCHA image showing the characters '87 J X I' and a link 'Gerar outra imagem'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Pesquisar' (highlighted with a red box) and 'Limpar'.

5. Para a inserir um documento, basta clicar na seta indicada para cima.

Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status	
Carta comunicação de sinistro	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Declaração de inexistência de outros seguros	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Reclamação formal dos prejuízos	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Comprovante de endereço atualizado, emitido com prazo de 90 dias (cópia)	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
CPF do segurado, se pessoa física (cópia)	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Comprovante de residência do segurado (cópia)	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
RG do segurado	29/01/2015			SOLICITADO	
Lauda Meteorológica atestando a velocidade do vento ou Publicação da Imprensa Local	30/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	

6. A seguinte tela será exibida, onde o usuário deverá escolher o arquivo a enviar.



7. Após a inserção do documento, será possível visualiza-lo na lista de documentos onde a confirmação se dará pela alteração de status e data de recolhimento.

Segurado:
CPF/CNPJ:
Nº Sinistro:
Data do Sinistro:
Nome do Regulador:
Telefone do Regulador:
Data da Vistoria:
Nome do Corretor:
Telefone do Corretor:

Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status	
Carta comunicação de sinistro	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Declaração de inexistência de outros seguros	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Reclamação formal dos prejuízos	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Comprovante de endereço atualizado, emitido com prazo de 90 dias (cópia)	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
CPF do segurado, se pessoa física (cópia)	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Comprovante de residência do segurado (cópia)	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
RG do segurado	29/01/2015	07/02/2015		RECEBIDO	
Laudo Meteorológico atestando a velocidade do vento ou Publicação da Imprensa Local	30/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	

Importante: Em documento cujo status está como Baixado, não é permitida a indexação dos documentos.

Descrição dos Status:

1. Pendente: documento solicitado e aguardando indexação;
2. Recebido: documento já indexado pelo segurado/corretor;
3. Baixado: documento dispensado pela seguradora, não necessita ser indexado;

Termos importantes:**Número do Sinistro do Primeiro Risco:**

Em uma apólice, podemos ter inúmeros riscos, que são determinados pelo segurado no momento da contratação do Seguro. Ao registrar o aviso de sinistro através da Central de atendimento, o segurado receberá um número para cada risco atingido pelo sinistro. O número que se refere ao primeiro risco da apólice é o que deverá ser utilizado para consultas e para a indexação dos documentos obrigatórios.

Exemplo: Apólice: 0001258412

Nº de Sinistro: **Risco 1 - 000000001**

Risco 2 –000000002

Risco 3 –000000003

Risco 4 –000000004

Ocorrência:

Trata-se do evento que atingiu a lavoura segurada. Ex: seca, granizo, chuva excessiva. Podem haver várias ocorrências durante todo o período de vigência da apólice. Caso isso aconteça, as informações sobre o andamento do processo e a indexação de documentos deverão ser feitas através do número do primeiro risco da ocorrência mais recente.

Exemplo: Apólice: 1258412

Nº de Sinistro: **Risco 1 - 000000001 Ocorrência de Granizo em 02/01/2016**

Risco 2 –000000002

Risco 3 –000000003

Risco 4 –000000004

Risco 1 - 000000011 Ocorrência Granizo em 10/02/2016 (mais recente)

Risco 2 –000000012

Risco 3 –000000013

Risco 4 –000000014

O Sinistro como referencia para consulta e indexação de documentos será sempre **o 1º risco da ocorrência mais recente**, no caso do exemplo acima, o sinistro de referencia será o de número: **000000011**

ACOMPANHAMENTO DO SINISTRO

Informações sobre o andamento do processo podem ser obtidas junto ao corretor ou entrando em contato com a Central de atendimento.

Importante:

Somente após o recebimento de **todos os documentos solicitados** pela Seguradora será iniciado o processo de análise e finalização do sinistro.

- Durante a análise do sinistro, caso necessário, a Seguradora poderá solicitar documentação complementar, por meio de contato telefônico, e-mail e/ou correspondência.
- A seguradora tem um prazo **de 30 dias corridos** (contados a partir da entrega e validação do último documento obrigatório) para conclusão da análise e emissão de um parecer final, seja ele o Demonstrativo de Cálculo, gerado quando o processo é deferido e há indenização a receber, ou a Carta Negativa quando o processo foi Indeferido e não há indenização a receber.

Canais de Contato:



Para saber qual é a situação atual do seu sinistro basta ligar para a Central de Atendimento aos Clientes 4002-0101 (SP) e 0800 775 0101 (demais estados) tendo em mãos o nº do CPF e do sinistro, ou diretamente pelo site www.mapfre.com.br.

