

Manual de Sinistros de Seguros Rurais

(Kit de Sinistro)

300 - Multirrisco Rural
700 - Máquinas e Equipamentos
621 - Penhor Rural
636 - Multirrisco Rural
637 - Penhor Rural
638 - Multirrisco Rural Simplificado
639 - Penhor Rural Simplificado

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 – Agendamento da Vistoria

Logo após comunicado o sinistro em até dois 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.

Passo 2 – Entrega de Documentos

Toda documentação necessária para análise do sinistro está relacionada no **Anexo I**, encaminhado juntamente a este manual para ser indexada pelo website www.mapfre.com.br.

- Decorrido **60 dias sem o recebimento de todos os documentos solicitados** pela Seguradora, o sinistro será encerrado administrativamente.
- O procedimento para envio da documentação via site está disponível no **Anexo II** deste manual

Passo 3 – Análise e Encerramento do Sinistro

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

- Durante a análise do sinistro, caso necessário, a Seguradora poderá solicitar documentação complementar, por meio de consulta ao site, contato telefônico, e-mail e/ou correspondência.
- A seguradora tem um prazo **de 30 dias** para conclusão da análise e emissão de um parecer final, pagamento ou não de indenização.
- A Seguradora informará por meio de carta o parecer final com o resultado da análise.

Passo 4 – Acompanhamento do Sinistro

Para saber qual é a situação atual do seu sinistro basta ligar para a Central de Atendimento aos Clientes 4002-1000(SP) e 0800 775 1000(Demais estados) tendo em mãos o n° do CPF e do sinistro, ou diretamente pelo site www.mapfre.com.br conforme orientações do Anexo III deste manual.

ANEXO I – RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

Documentação obrigatória para todos os sinistros:

- Formulário de aviso de sinistro devidamente preenchido e assinado. **(Anexo IV deste manual)**
- CPF e RG do segurado (Pessoa Física e Jurídica).
- Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de seis meses anteriores a ocorrência (Pessoa Física e Jurídica).
- CNPJ, Contrato Social e suas alterações. (Pessoa Jurídica).
- Orçamento detalhado - preferencialmente dois ou mais orçamentos contendo informações suficientes para identificação do bem danificado
 - No caso de máquinas e equipamentos agrícolas: Marca, modelo, ano de fabricação, n° série, n° chassi.
 - No caso de benfeitorias: Modelo marca, ano de fabricação, n° de identificação.
- Cotação para reposição do bem segurado – **Apenas para os casos de Perda total, Roubo ou Furto total do Bem.**

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Ramo 62 Penhor Rural - Produtos 637 e 639:

- **Contrato de Financiamento (apresentação obrigatória).**

Além dos documentos citados acima, caso o sinistro se enquadre em um dos eventos descritos abaixo, também é necessário o envio da documentação complementar informada:

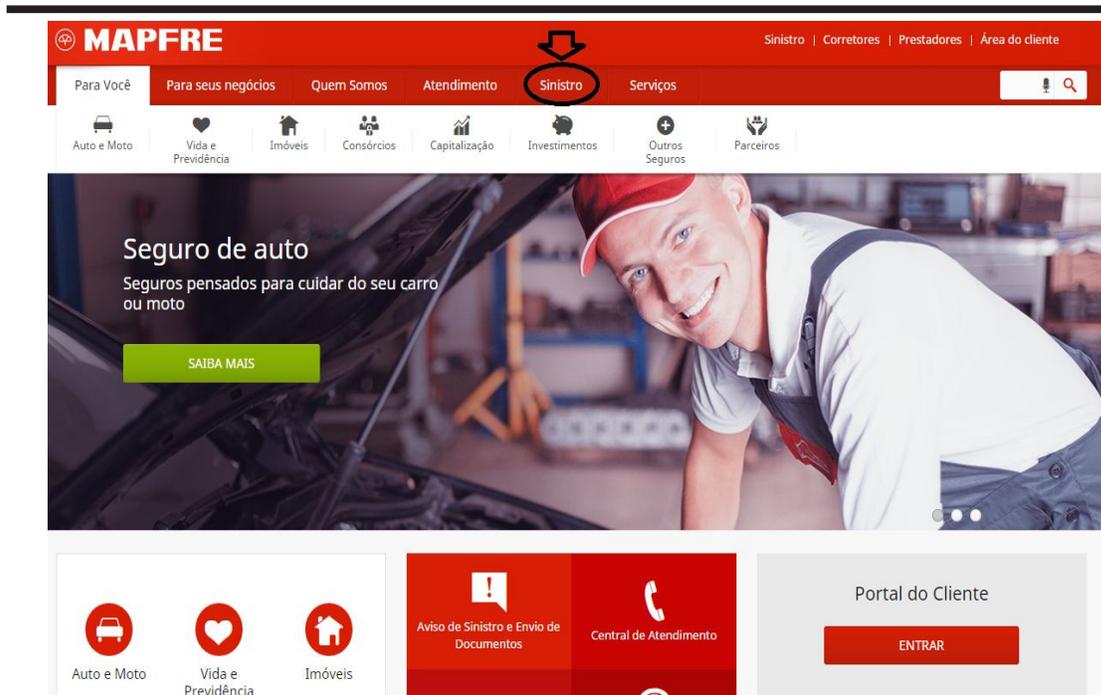
- **Incêndio Acidental, Explosão e/ou Combustão Espontânea:** Certidão do Corpo de Bombeiros e/ou Boletim de Ocorrência (se houver); Laudo técnico de empresa especializada indicando a causa e extensão dos danos.
- **Danos Elétricos/Queda de Raio:** Laudo Técnico de empresa especializada indicando causa e extensão dos danos.
- **Queda de Raio – Animais em Campo:** Laudo Veterinário atestando a causa da morte do animal.
- **Vendaval e Granizo:** Laudo fornecido pelo Instituto de Meteorologia (ou outro órgão competente) evidenciando a ocorrência do evento, sendo que nos casos de vendaval, ciclone e/ou furação o Laudo apresentado **deve conter a velocidade do vento**. Tal documento poderá ser substituído por matéria sobre o evento, publicada pela imprensa local.
- **Impacto de veículo em via pública:** Boletim de Ocorrência.
- **Colisão, Abalroamento, Capotagem, Tombamento, Queda Acidental e eventos de causa externa:** Laudo técnico de empresa especializada, indicando a causa e extensão dos danos.
- **Roubo ou furto qualificado de máquinas e equipamentos agrícolas:** Boletim de ocorrência; Nota Fiscal de aquisição e/ou contrato de compra e venda.
- **Produtos colhidos e/ou estocados:** Notas Fiscais de entrada e saída; Registros de controle de estoque;

ANEXO II – INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

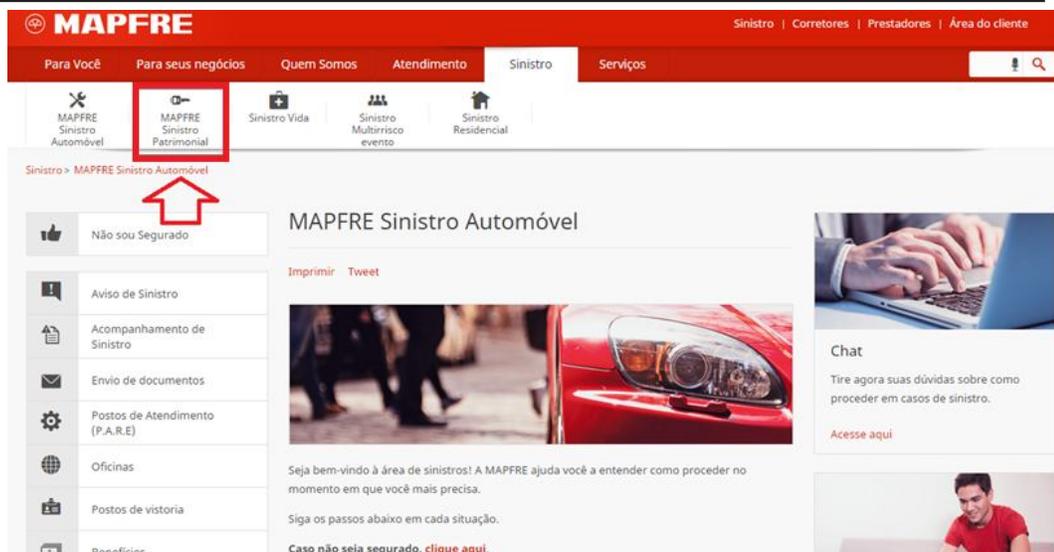
- 1- No site da Mapfre, acessar o link "Sinistro ", localizado na parte superior da página.

Página | 3

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079, de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br. Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 962 7373.



2- Acessar o ícone “MAPFRE Sinistro Patrimonial”.



MAPFRE Sinistro Automóvel

MAPFRE Sinistro Patrimonial

Sinistro Vida Sinistro Multirrisco evento Sinistro Residencial

Sinistro > MAPFRE Sinistro Automóvel

MAPFRE Sinistro Automóvel

Imprimir Tweet

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 em cada situação.

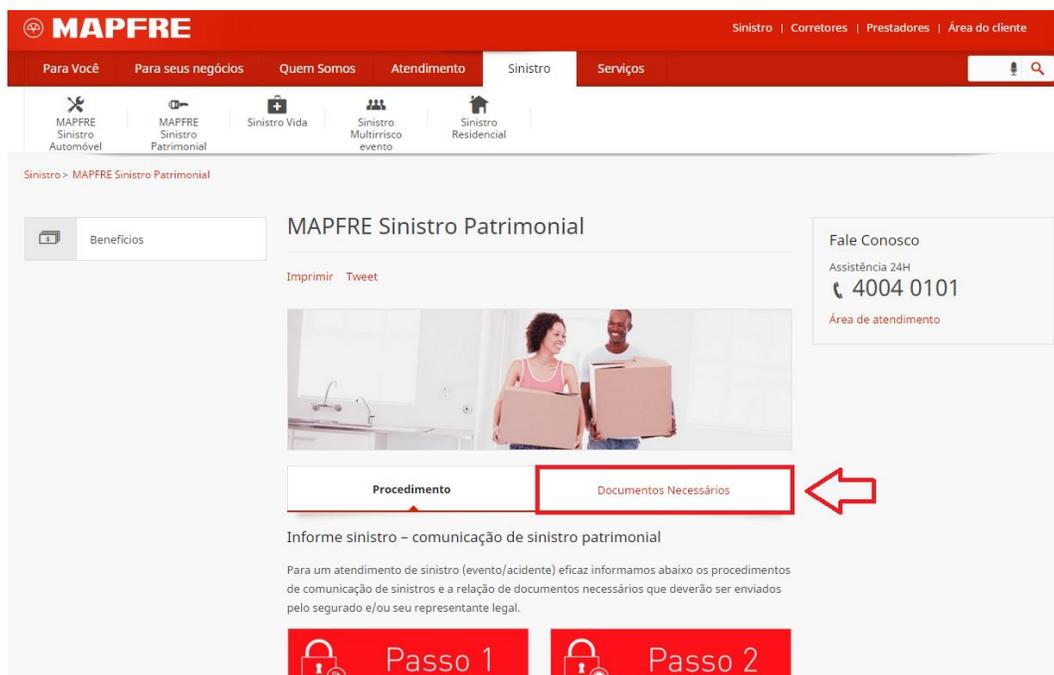
Caso não seja segurado, [clique aqui](#).

Chat

Tire agora suas dúvidas sobre como proceder em casos de sinistro.

[Acesse aqui](#)

3- Clicar no botão “Documentos Necessários” e descer a barra de rolagem até o final.



MAPFRE Sinistro Patrimonial

Imprimir Tweet

Fale Conosco

Assistência 24H

4004 0101

Área de atendimento

Procedimento

Documentos Necessários

Informe sinistro - comunicação de sinistro patrimonial

Para um atendimento de sinistro (evento/acidente) eficaz informamos abaixo os procedimentos de comunicação de sinistros e a relação de documentos necessários que deverão ser enviados pelo segurado e/ou seu representante legal.

Passo 1

Passo 2

4- Feito o passo anterior, acessar o link Consulte seu sinistro “Aqui”.

Pessoa Física	▼
Pessoa Jurídica	▼

Além disso, você precisará dos seguintes documentos, em caso de: [Mostrar tudo](#) ▼

Sinistro de incêndio	▼
Sinistro de danos elétricos	▼
Sinistro de vendaval	▼
Sinistro de roubo (ladrão toma seu bem e há contato, violência ou ameaça) / furto (ladrão toma seu bem sem estabelecer contato)	▼
Demais coberturas	▼

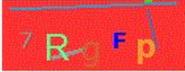
Nota: outros documentos necessários à apuração das causas, consequências e prejuízo do sinistro poderão ser solicitados no decorrer da regulação/análise do processo.

Importante: a documentação completa por evento em caso de sinistro está disponível nas condições gerais de cada produto.

Após a comunicação do evento à seguradora e portando o número do sinistro, o segurado poderá visualizar e enviar a relação de documentos necessários para a análise do seu sinistro.

Consulte seu sinistro [aqui](#). 

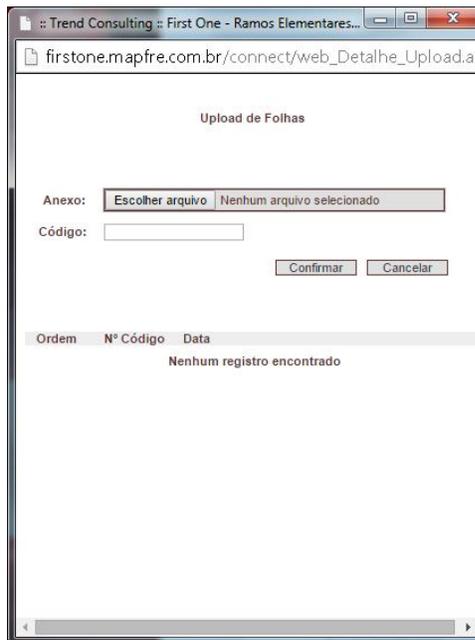
3 - Preencher os campos abaixo:

Número do Sinistro	<input type="text"/>
Data do Sinistro	<input type="text"/>
Digite os caracteres ao lado:	<input type="text"/>
	
	Gerar outra imagem
<input type="button" value="Pesquisar"/>	<input type="button" value="Limpar"/>

4 - Para 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	
Laudo Meteorológico atestando a velocidade do vento ou Publicação da Imprensa Local	30/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	

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



6 – 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:

Página | 7

Em caso de insatisfação com a posição apresentada, poderá ser acionada a Ouvidoria da MAPFRE Seguros, que atua na defesa dos direitos dos consumidores na sua relação contratual com a Seguradora, no esclarecimento quanto aos seus direitos e deveres e na prevenção e solução de conflitos. Contato: 0800 775 1079, de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br. Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 962 7373.

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

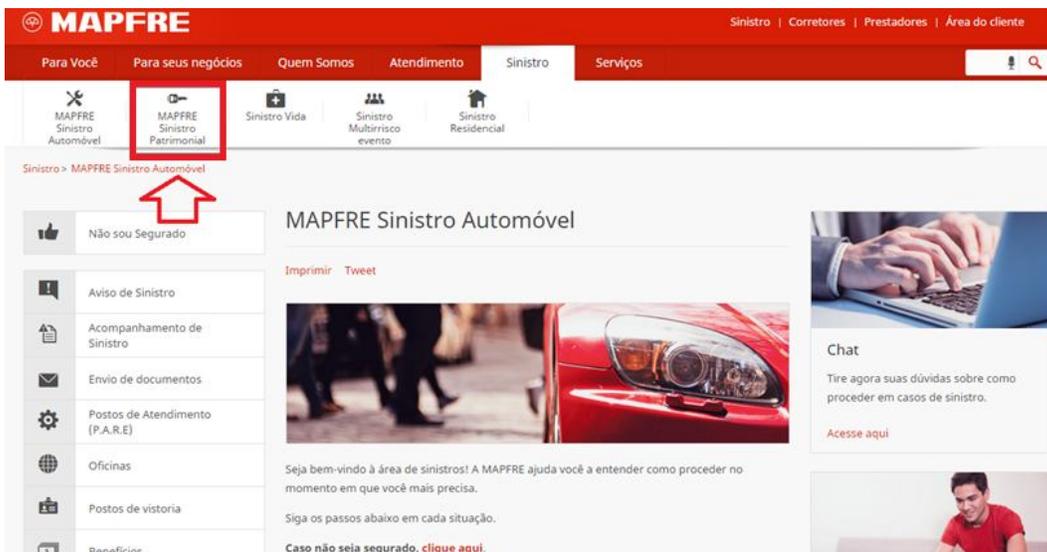
Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status	
Carta comunicação de sinistro	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Declaração de inexistência de outros seguros	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Reclamação formal dos prejuízos	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Comprovante de endereço atualizado, emitido 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	

ANEXO III – ACOMPANHAMENTO ONLINE

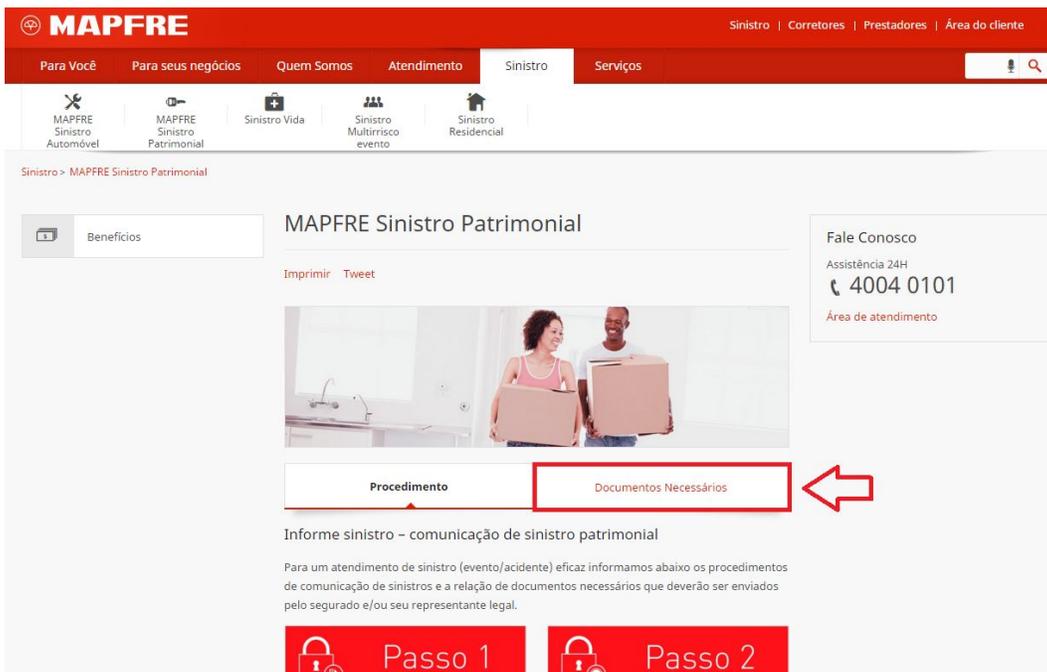
1- No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



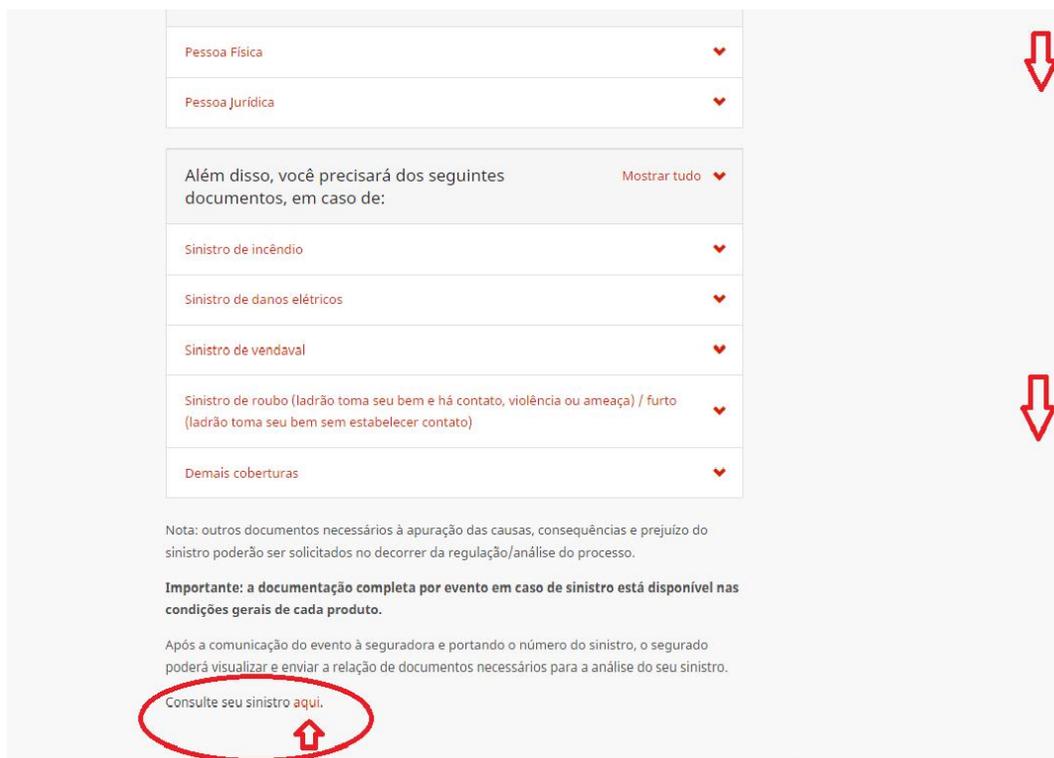
2- Acessar o ícone “MAPFRE Sinistro Patrimonial”.



3- Clicar no botão “Documentos Necessários” e descer a barra de rolagem até o final.



4- Feito o passo anterior, acessar o link Consulte seu sinistro "Aqui".



Pessoa Física	▼
Pessoa Jurídica	▼

Além disso, você precisará dos seguintes documentos, em caso de: [Mostrar tudo](#) ▼

Sinistro de incêndio	▼
Sinistro de danos elétricos	▼
Sinistro de vendaval	▼
Sinistro de roubo (ladrão toma seu bem e há contato, violência ou ameaça) / furto (ladrão toma seu bem sem estabelecer contato)	▼
Demais coberturas	▼

Nota: outros documentos necessários à apuração das causas, consequências e prejuízo do sinistro poderão ser solicitados no decorrer da regulação/análise do processo.

Importante: a documentação completa por evento em caso de sinistro está disponível nas condições gerais de cada produto.

Após a comunicação do evento à seguradora e portando o número do sinistro, o segurado poderá visualizar e enviar a relação de documentos necessários para a análise do seu sinistro.

[Consulte seu sinistro aqui.](#)

3 – Preencher os campos abaixo:



Número do Sinistro

Data do Sinistro

Digite os caracteres ao lado:



[Gerar outra imagem](#)

4 – Serão exibidas algumas informações do processo, bem como o status de cada documento. O status de documentação “Solicitado” indica que existe a pendência de envio do respectivo documento, ou seja, a análise do sinistro não será iniciada até que tal pendência seja sanada.

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			SOLICITADO	
Lauda Meteorológico atestando a velocidade do vento ou Publicação da Imprensa Local	30/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	

ANEXO IV – FORMULARIO DE AVISO DE SINISTRO

		Formulário de Aviso de Sinistro	
DADOS DO SEGURADO			
Número do sinistro: _____		Data do Aviso: ____ / ____ / ____	
Nome do segurado: _____			
INFORMAÇÕES SOBRE O EVENTO OCORRIDO			
Data da ocorrência: ____ / ____ / ____			
Informar no campo abaixo o valor estimado para reparo do bem danificado. Salientamos que o valor informado será avaliado pela seguradora e que ele não corresponde ao valor exato da indenização quando houver.			
Valor estimado dos prejuízos (R\$): _____			
Local da ocorrência: _____			
Município: _____		UF: _____	
Tipo do evento: _____			
Descrição da Ocorrência (No campo abaixo, descreva detalhadamente como ocorreu o sinistro)			
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
No caso de queda de raio, existem evidências de que o evento ocorrido atingiu o objeto segurado? Por exemplo: chamuscados, fiação derretida, marcas ao redor do local ou propriedade onde o bem segurado se encontra.		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica	
No caso de quebra de máquinas, ocorreu falha mecânica, defeito de fabricação da peça/equipamento, desgaste natural pelo uso ou algo similar?		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica	
No caso de quebra de máquinas, houve ação de algum agente de causa externa?		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica	
No caso de vendaval, existem vestígios no local atingido? Por exemplo: Telhas levantadas e árvores caídas.		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica	
No caso Roubo, existem evidências de arrombamento, ou destruição de algum tipo de obstáculo? Por exemplo: Ruptura de correntes e/ou cadeados, portas arrombadas.		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica	

No caso de máquinas agrícolas informar: Marca, modelo, ano de fabricação, n° série, n° chassi
No caso de benfeitorias informar: Modelo, marca, ano de fabricação, n° de identificação

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE OUTROS SEGUROS

- Declaro que não existe outra apólice de seguro que conceda cobertura ao(s) mesmo(s) bem(ns) amparado(s) pela apólice mencionada.
- Declaro que existe(m) outra(s) apólice(s) de seguro que conceda(m) cobertura(s) ao(s) mesmo(s) bem(ns) amparado(s) pela apólice mencionada.

Em caso afirmativo, informar:

Nome da(s) outra(s) Seguradora(s): _____ N° da apólice: _____

TERMO DE RESPONSABILIDADE

A emissão do presente documento não implica no prévio reconhecimento por parte da Seguradora quanto ao direito do segurado em receber qualquer indenização, a qual fica condicionada à análise das coberturas e condições da apólice de seguro contratada. Ao assinar o presente termo, eu _____ portador do RG n° _____ inscrito no CPF / MF sob n° _____ declaro para os devidos fins e efeitos, que as informações prestadas são verdadeiras e completas, declaro ainda estar ciente que caso seja constatada qualquer omissão, inexistência e / ou irregularidade nas informações aqui apresentadas, que contrariem o disposto nas Condições Gerais e Especiais da apólice, bem como na Legislação Civil, perderei o direito à indenização do seguro.

DADOS DO SOLICITANTE / SEGURADO

- Autorizo a Mapfre Seguros a enviar por meio de cheque nominal, a eventual indenização decorrente do sinistro supra citado.
- Autorizo a Mapfre Seguros a creditar na minha conta corrente, abaixo especificada, a eventual indenização decorrente do sinistro supra citado:

Informamos que em caso de solicitação de crédito em conta, a conta bancária informada deverá ser de titularidade somente do segurado. Não serão aceitas conta poupança, conta conjunta e qualquer conta cuja a titularidade não seja do segurado.

Nome: _____

CPF/CNPJ: _____

Banco: _____

Agência: _____

Conta Corrente: _____

Assinatura do Solicitante / Segurado

