

Manual de Sinistros de Seguros Agrícolas

(Kit de Sinistro)

627 - Cafezal Seguro

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 por cobertura. 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 ACEITOS**Documentos Cadastrais:****SEGURADO/BENEFICIÁRIO PESSOA FÍSICA:**

RG (Frente e verso) legível e com numeração igual à descrita na apólice – Também é aceita a carteira de habilitação completa (Frente e verso), desde que legível e com numeração do RG igual à descrita na apólice.

CPF (Frente e verso) legível e com numeração igual à descrita na apólice - Também é aceita a carteira de habilitação completa (Frente e verso), desde que legível e com numeração do CPF igual à descrita na apólice ou RG desde que legível e com numeração do CPF igual à descrita na apólice.

Comprovante de endereço em nome do segurado ou beneficiário da apólice:

- Documentos ACEITOS:

Conta de água, luz, gás e telefone/internet emitidos no máximo 90 dias antes da indexação

Documento emitido em nome do pai ou mãe desde que verificado o parentesco através do (RG ou Habilitação) ou em nome da esposa/esposo (verificando-se certidão de casamento ou declaração de união estável). Se o segurado informar que não possui esse documento, informar que ele deverá indexar uma declaração justificando a falta do mesmo.

Obrigatoriamente deve constar como endereço de residência o mesmo local descrito na apólice.

Qualquer documento diferente da descrição acima deverá ser negativedo.

SEGURADO/BENEFICIÁRIO PESSOA JURÍDICA:

Os documentos básicos necessários para a liquidação do sinistro são:

Cópia do Cartão CNPJ; desde que legível e com numeração igual à descrita na apólice.

Cópia do Contrato Social – Documentos: Contrato Social ou Estatuto Social; desde que legível e com numeração igual à descrita na apólice.

Comprovante de endereço em nome do segurado ou beneficiário da apólice:

- Documentos ACEITOS:

Conta de água, luz, gás e telefone/internet emitidos no máximo 90 dias antes da indexação, podendo ser aceito também o cartão CNPJ pois contém o endereço da empresa.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS POR PRODUTO, CULTURA E COBERTURA

- ❖ Produto 627 – Cafezal Seguro
- ❖ Cultura: CAFÉ
- ❖ Cobertura: Tratamento Fitossanitário

Cultura	Documento	Momento da entrega
Café	Aviso de início de poda e/ou tratamento fitossanitário;	Após realização da vistoria.
	Aviso de término de poda e/ou tratamento fitossanitário;	Após realização da vistoria.
	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 realização da vistoria.
	Comprovante de endereço atualizado do Segurado/Beneficiário com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro.	Após realização da vistoria.

- ❖ Produto 627 – Cafezal Seguro
- ❖ Cultura: CAFÉ
- ❖ Cobertura: Básica

Cultura	Documento	Momento da entrega
Café	Aviso de início de poda e/ou tratamento fitossanitário;	10 dias antes do início da colheita.
	Aviso de término de poda e/ou tratamento fitossanitário;	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.

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 reanálise, que deverá ser feita através do seu corretor. Lembrando que reanálise do

Página | 5

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 ou 0800 962 7373 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala), de segunda a sexta-feira das 8h às 20h (exceto feriados) ou pelo site www.mapfre.com.br.

processo só poderá ser realizada até um ano após o encerramento administrativo.

Solicitação de Reanálise

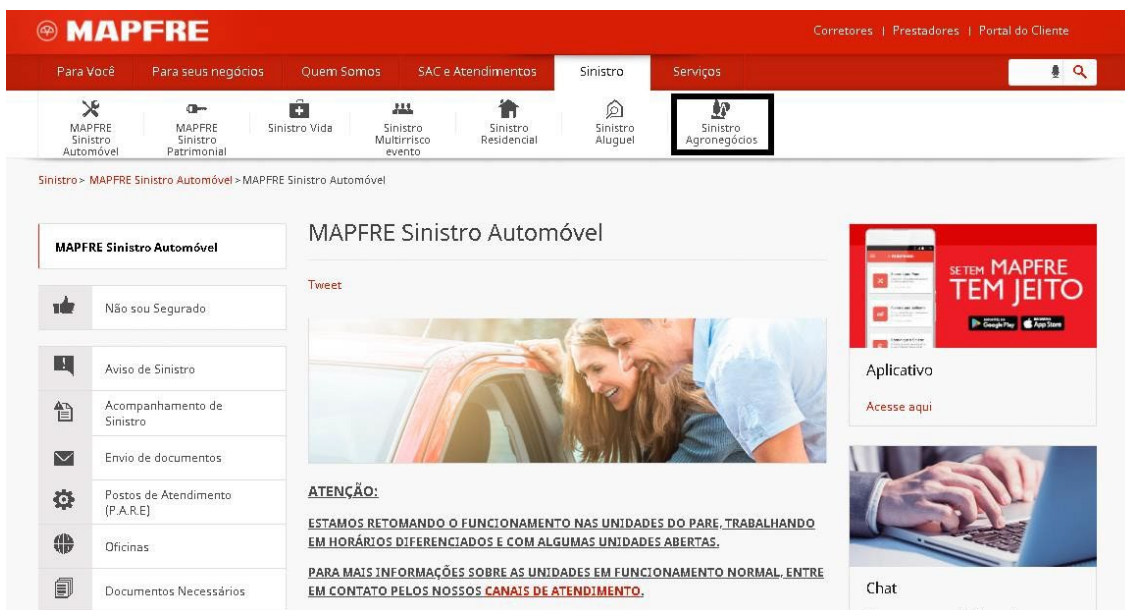
Caso no parecer final do processo esteja em desacordo com suas expectativas, o segurado poderá solicitar a Reanálise do processo. Para tanto, é necessário que o corretor/segurado entre em contato com a central de atendimento 0800 775 0101 ou (11) 4004 0101 e solicitar a abertura da reanálise, após a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

PASSO A PASSO PARA INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

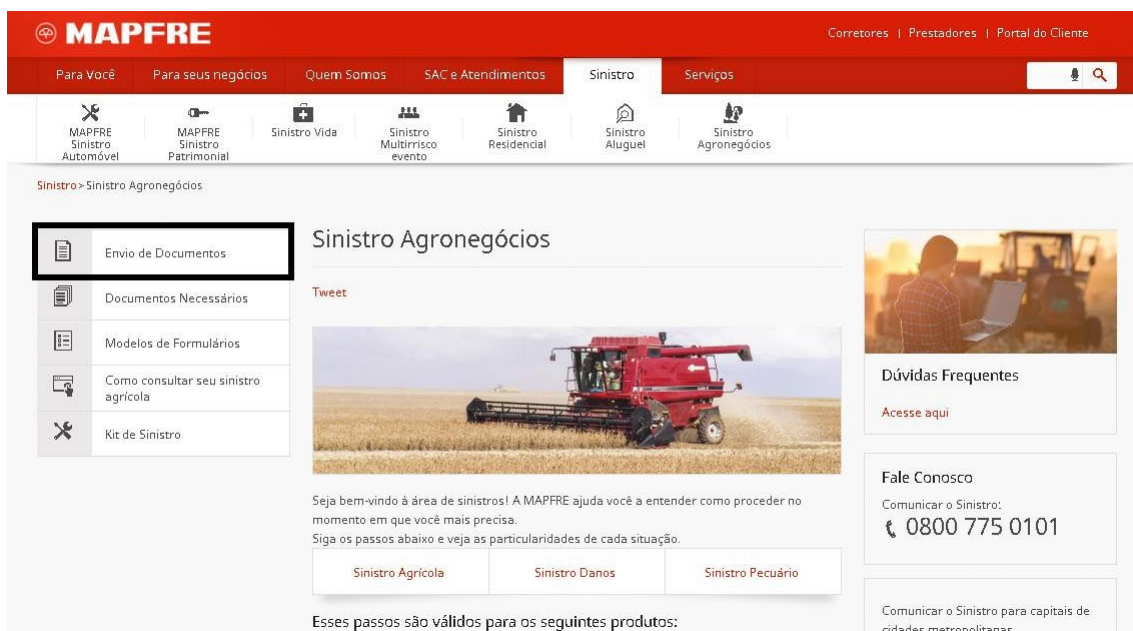
1. No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



2. Acessar o ícone “Sinistro Agronegócios”.



3. Clicar no botão “Envio de Documentos”.



MAPFRE Corretores | Prestadores | Portal do Cliente

Para Você | Para seus negócios | Quem Somos | SAC e Atendimento | Sinistro | Serviços

MAPFRE Sinistro Automóvel | MAPFRE Sinistro Patrimonial | Sinistro Vida | Sinistro Multirrisco evento | Sinistro Residencial | Sinistro Aluguel | Sinistro Agronegócios

Sinistro > Sinistro Agronegócios

Sinistro Agronegócios

Envio de Documentos (destacado)

Documentos Necessários

Modelos de Formulários

Como consultar seu sinistro agrícola

Kit de Sinistro

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.

Sinistro Agrícola | Sinistro Danos | Sinistro Pecuário

Esses passos são válidos para os seguintes produtos:

Dúvidas Frequentes

Acesse aqui

Fale Conosco

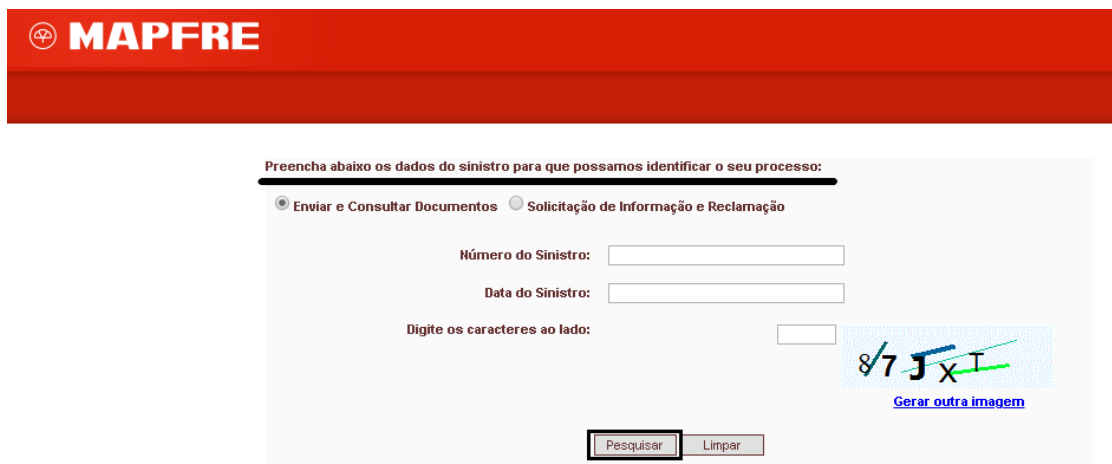
Comunicar o Sinistro: 0800 775 0101

Comunicar o Sinistro para capitais de cidades metropolitanas

4. Preencha os dados solicitados.

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

4.1. Clicar em “Pesquisar”.



MAPFRE

Preencha abaixo os dados do sinistro para que possamos identificar o seu processo:

☒ Enviar e Consultar Documentos ☐ Solicitação de Informação e Reclamação

Número do Sinistro:

Data do Sinistro:









Digite os caracteres ao lado:

8/7 J X I

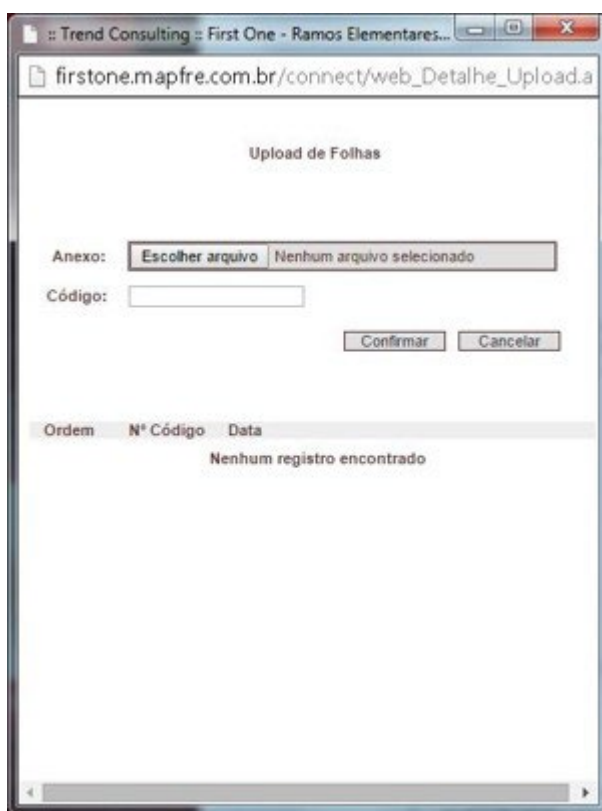
[Gerar outra imagem](#)

Pesquisar 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	
Laudo Meteorológico 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 n° do CPF e do sinistro, ou diretamente pelo site www.mapfre.com.br.

