

Manual de Sinistros de Seguros Agrícolas

(Kit de Sinistro)

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 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 651 – Seguro Floresta
- ❖ Cultura: Todas
- ❖ Coberturas: Todas

Cultura	Documento	Momento da entrega
651– Floresta Beneficiário Pessoa Física	Dados Bancários	Após a realização vistoria final 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 vistoria final quantificação de danos.
	Comprovante de endereço atualizado do Segurado/Beneficiário com a data no máximo de três meses anteriores a ocorrência do sinistro.	Após a realização vistoria final 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 documento pela seguradora.
(*)Facultados à solicitação da Seguradora		
651– Floresta Beneficiário Pessoa Física	Inventário Florestal	Após disponibilização documento pela seguradora.
	Último relatório de volume sólido da floresta	Após disponibilização documento pela seguradora.
	Boletim de Ocorrência	Após disponibilização documento pela seguradora.
	Notas fiscais de insumos em nome do segurado e da propriedade do risco segurado.	Após disponibilização documento pela seguradora.

	Orçamento analítico de custeio	Após disponibilização documento pela seguradora.
	Célula Rural Pignorrátia e Hipotecária	Após disponibilização documento pela seguradora.
	Projeto Técnico emitido pela Assistência Técnica	Após disponibilização documento pela seguradora.
(**) Obrigatório para as coberturas adicionais de Madeira Cortada e de Despesas de Combate aos incêndios		
	Registro sobre as pilhas de madeira ou relatórios das despesas de combate ao incêndio (conforme definido pela CLÁUSULA 16 – OBRIGAÇÕES DO	Após disponibilização documento pela 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 reanálise, que deverá ser feita através do seu corretor. Lembrando que reanálise do processo só poderá ser realizada até um ano após o encerramento administrativo.

Solicitação de Reanálise

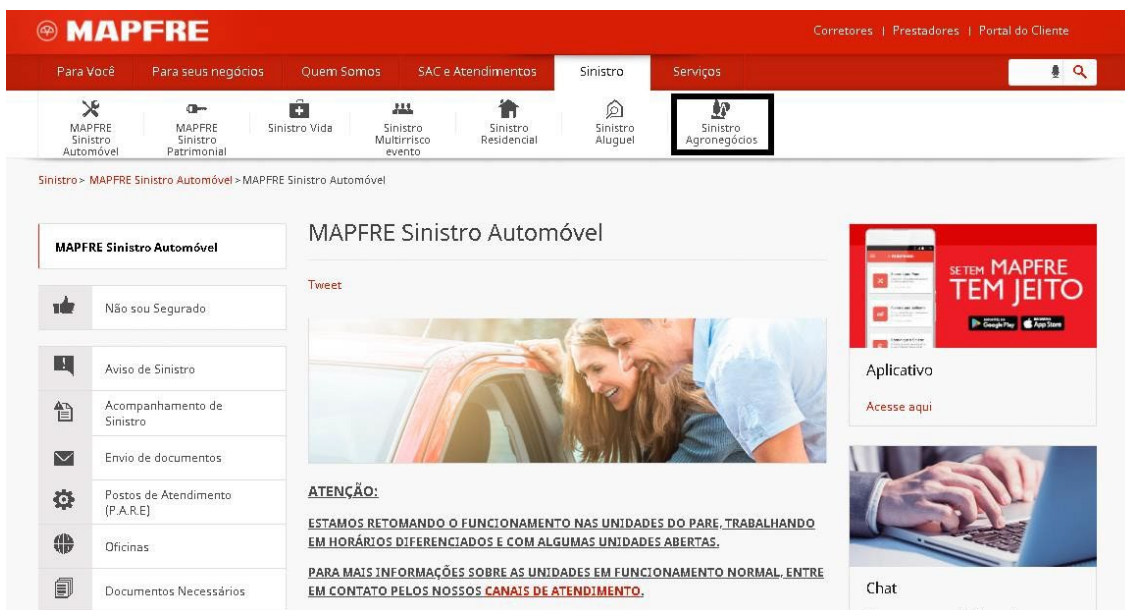
Caso no parecer final do processo esteja em desacordo com suas expectativas, o segurado poderá solicitar a Reanálise do processo. Para tanto, é necessário que o corretor/segurado entre em contato com a central de atendimento 0800 775 0101 ou (11) 4004 0101 e solicitar a abertura da reanálise, após a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

PASSO A PASSO PARA INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

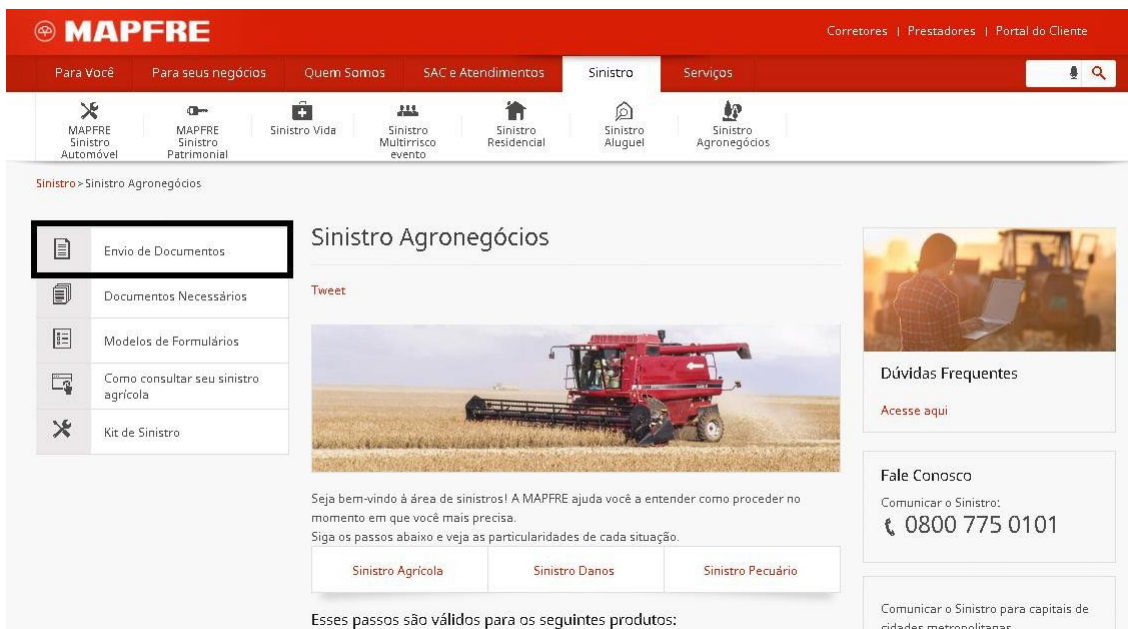
1. No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



2. Acessar o ícone “Sinistro Agronegócios”.



3. Clicar no botão “Envio de Documentos”.




The screenshot shows the MAPFRE website's 'Sinistro' (Claim) section, specifically for 'Sinistro Agronegócios' (Agricultural Claim). The top navigation bar includes links for 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimento', 'Sinistro', and 'Serviços'. Below this, there are icons for various types of claims: Sinistro Automóvel, Sinistro Patrimonial, Sinistro Vida, Sinistro Multirrisco evento, Sinistro Residencial, Sinistro Aluguel, and Sinistro Agronegócios. The main content area for 'Sinistro Agronegócios' features a sidebar with a menu where 'Envio de Documentos' (Document Upload) is highlighted. The main content includes a 'Tweet' section with an image of a combine harvester, a text block explaining the process, and buttons for 'Sinistro Agrícola', 'Sinistro Danos', and 'Sinistro Pecuário'. On the right, there are sections for 'Dúvidas Frequentes' (Frequent Questions), 'Fale Conosco' (Contact Us) with a phone number, and a note about capital cities.

4. Preencha os dados solicitados.









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

4.1. Clicar em “Pesquisar”.

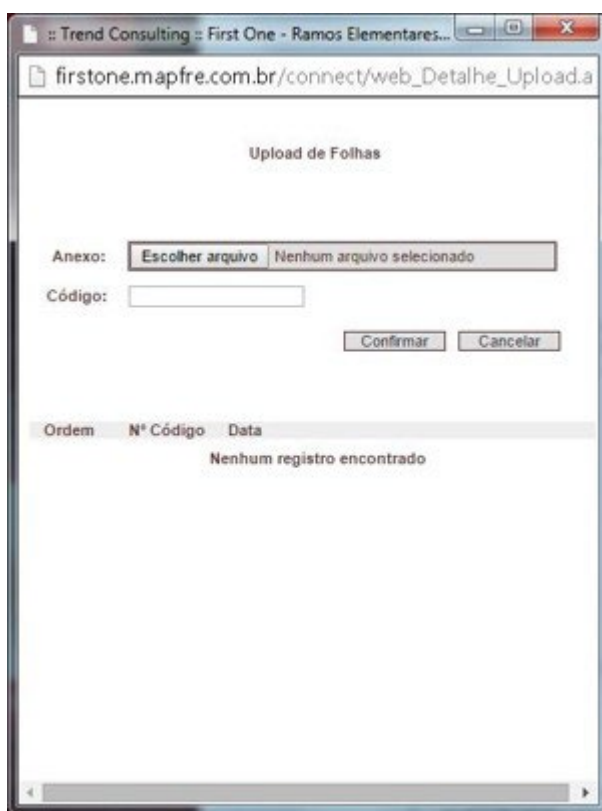


The screenshot shows the MAPFRE website's search form for claims. The form is titled 'Preencha abaixo os dados do sinistro para que possamos identificar o seu processo:' (Fill in the data below for the claim so we can identify your process:). It has two radio buttons: 'Enviar e Consultar Documentos' (selected) and 'Solicitação de Informação e Reclamação'. Below the radio buttons are three input fields: 'Número do Sinistro:', 'Data do Sinistro:', and 'Digite os caracteres ao lado:'. To the right of the third field is a CAPTCHA image showing the characters '8/7 J X I' and a link 'Gerar outra imagem'. At the bottom are two buttons: 'Pesquisar' (highlighted) 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	
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.

