

# Manual de Sinistros de Seguros Agrícolas

(Kit de Sinistro)

## 628 - Faturamento Agrícola Protegido

## **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 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 628 – Faturamento Agrícola Protegido**
- ❖ **Culturas: TODAS**
- ❖ **Cobertura: Não Emergência**

<b>Cultura</b>	<b>Documento</b>	<b>Momento da entrega</b>
<b>Soja</b>	Formulário de aviso de início de colheita e/ou início de replantio.	20 dias antes do início da colheita.  Após o encerramento do replantio, o segurado deve agendar a vistoria de constatação, e após a realização dessa, este documento deve ser anexado.
<b>Algodão Trigo Cana-de-Açúcar</b>	Formulário de aviso de encerramento de Colheita e/ou encerramento de replantio devidamente preenchido e assinado.	Após o encerramento de colheita de todos os riscos (talhões) da apólice.
<b>Arroz Milho Milho Safrinha Amendoim</b>	Cópia do RG e CPF do <b>Segurado/Beneficiário Pessoa Física</b> Cópia do cartão CNPJ e do Contrato/Estatuto Social com a última atualização do <b>Segurado/Beneficiário Pessoa Jurídica</b>	Após o encerramento de colheita de todos os riscos (talhões) da apólice.
	Comprovante de endereço atualizado do <b>Segurado/Beneficiário</b> 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, Anexo 33 com nota fiscal complementar de cultivo anterior (Certificado de produção de sementes e mudas para uso próprio).	Após o encerramento da colheita 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 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

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 4545, de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (exceto feriados) ou pelo site [www.mapfre.com.br](http://www.mapfre.com.br). Atendimento a Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 775 5045.

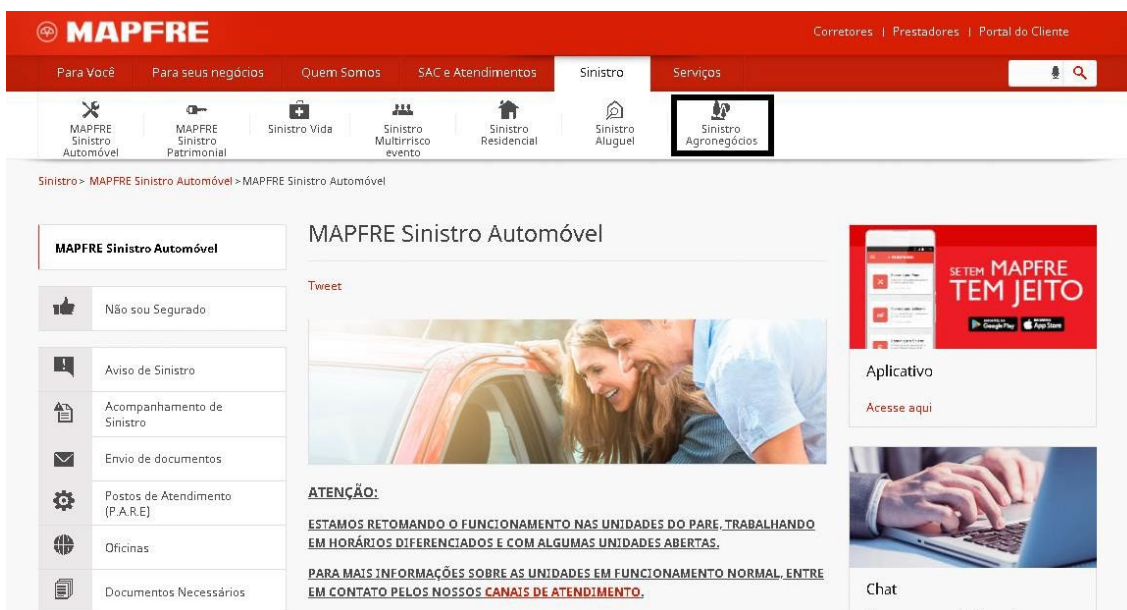
reanalise preenchido com novos argumentos e assinado.

## PASSO A PASSO PARA INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

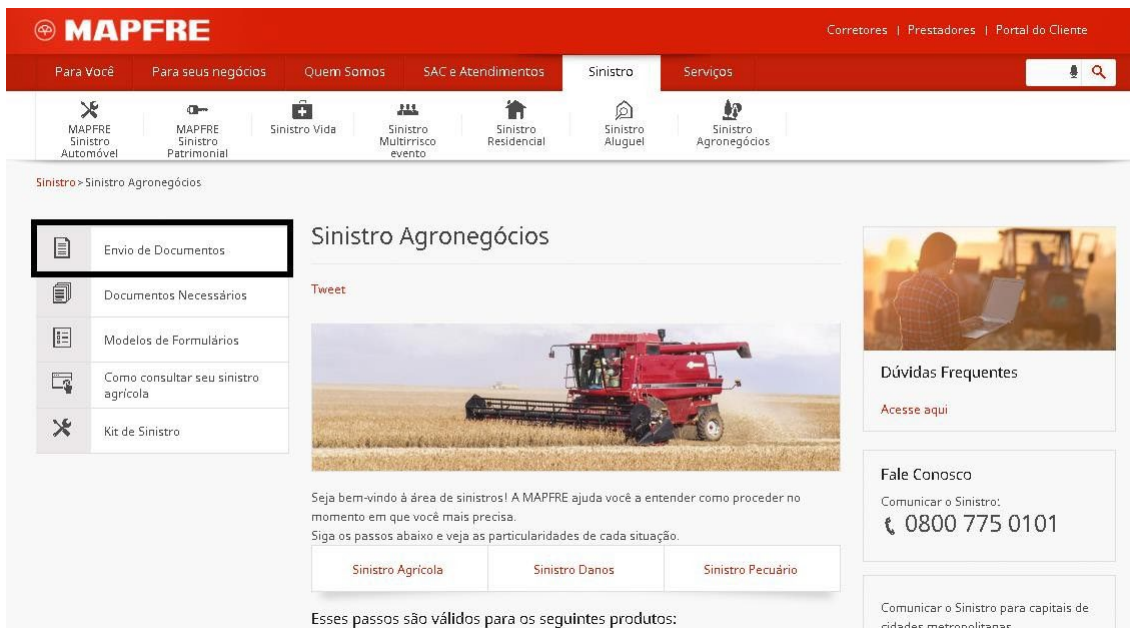
1. No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



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 (highlighted)

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

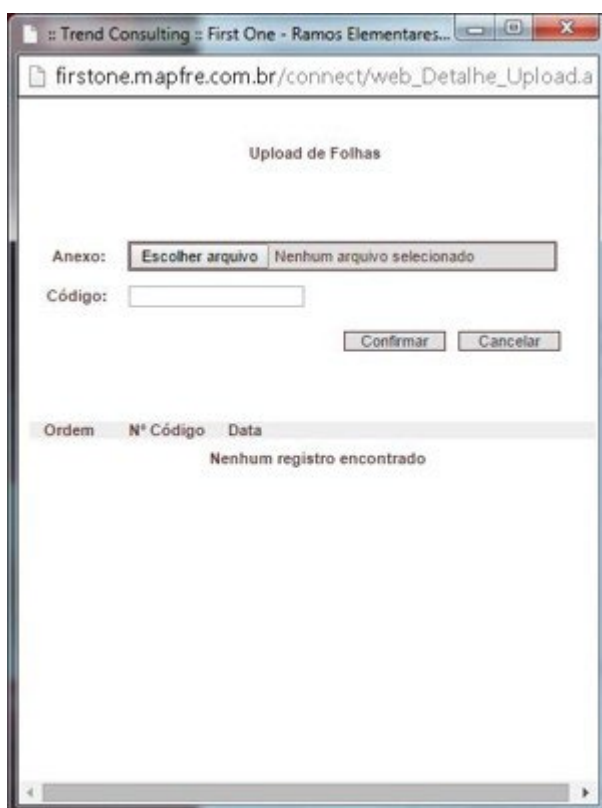
[Gerar outra imagem](#)

**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: N° 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](http://www.mapfre.com.br).

