

Manual de Sinistros de Seguros Agrícolas
(Kit de Sinistro)

Produtos:

- 622 - Colheita Garantida
- 623 - Canavial Seguro
- 624 - Granizo
- 625 - Granizo de Frutas
- 627 - Cafezal Seguro
- 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.

Passo 1 – 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.

O prazo de apresentação do perito na área para realização da vistoria é de **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 seu corretor para que o mesmo providencie a solicitação de revistoria de acordo com os procedimentos estabelecidos pela Seguradora. O prazo para a solicitação é de 48 horas contadas a partir da data de realização da vistoria.

Não serão aceitos pedidos de Revistoria após o término da 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 do seu corretor para que a seguradora envie um perito para realizar uma nova apuração de prejuízos.

Passo 2 – 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 – Colheita Garantida 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 seis meses anteriores a ocorrência do sinistro | Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice |

| Produto/Cultura | Documento | Momento da entrega |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 624 – Granizo Grãos e Olerícolas Soja | 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 | Após o encerramento da colheita de todos os riscos |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Algodão Trigo Cana-de-Açúcar Arroz Feijão Milho/Milho Safrinha Tomate Cebola Alho Alface Repolho Demais Olerícolas | assinado. | (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 seis meses anteriores a ocorrência do sinistro. | Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice |

| Produto/Cultura | Documento | Momento da entrega |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 623 – Canavial Seguro Cana-de-Açúcar | 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 seis 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 geadas em uva. | 20 dias antes do início da colheita para Frutas de Caroço e 20 dias após a primeira vistoria para geadas 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 seis 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 | Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice |
| | Comprovante de endereço atualizado do segurado com a data no máximo de seis meses anteriores a ocorrência do sinistro. | Após o encerramento da colheita de todos os riscos (talhões) da apólice |

| 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 seis 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 seis 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 pela Seguradora |

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.

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 entre em contato com seu corretor para preencher e enviar à Seguradora o formulário de Solicitação de Reanálise.

PASSO A PASSO PARA INDEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

Segue passo a passo para indexação da documentação através do Mapfre On Line

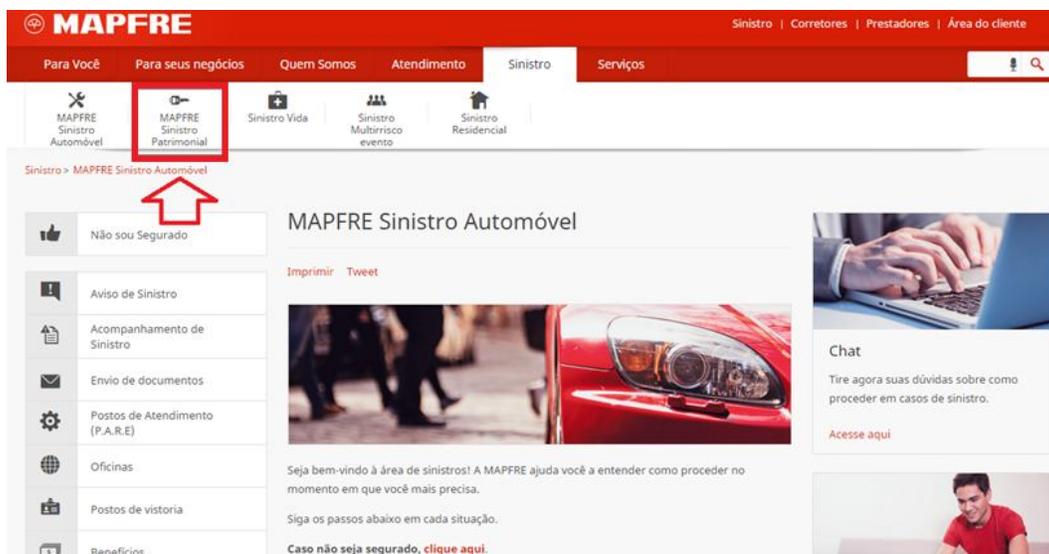
1- Acessar o site da Mapfre, através do endereço: www.mapfre.com.br



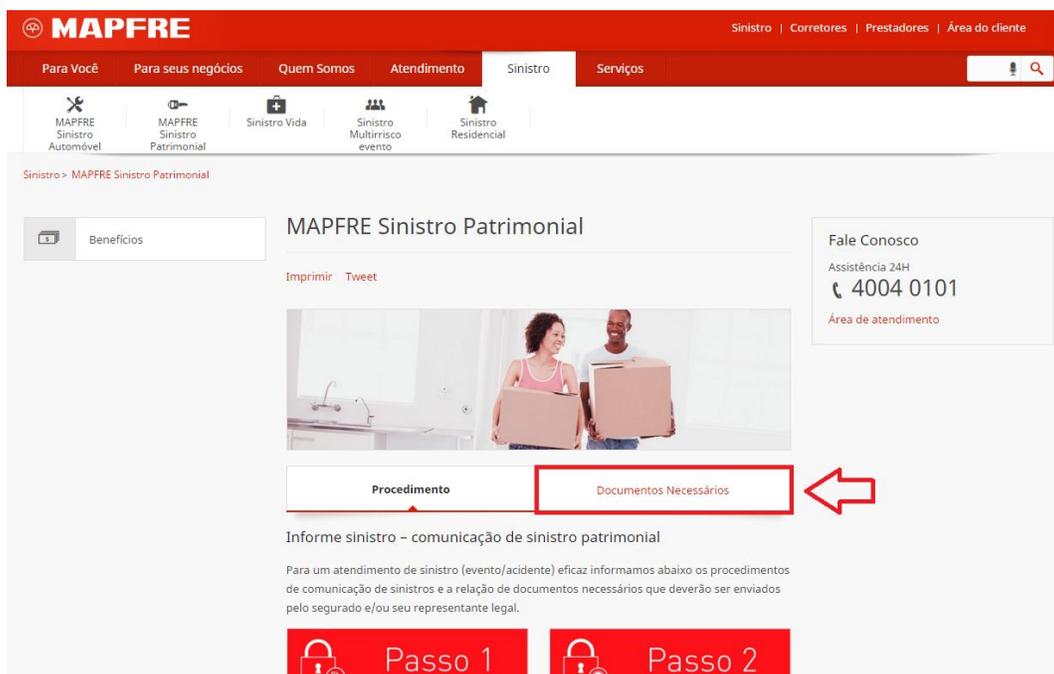
2- No site da Mapfre, acessar o ícone “Sinistro”, indicado na imagem.



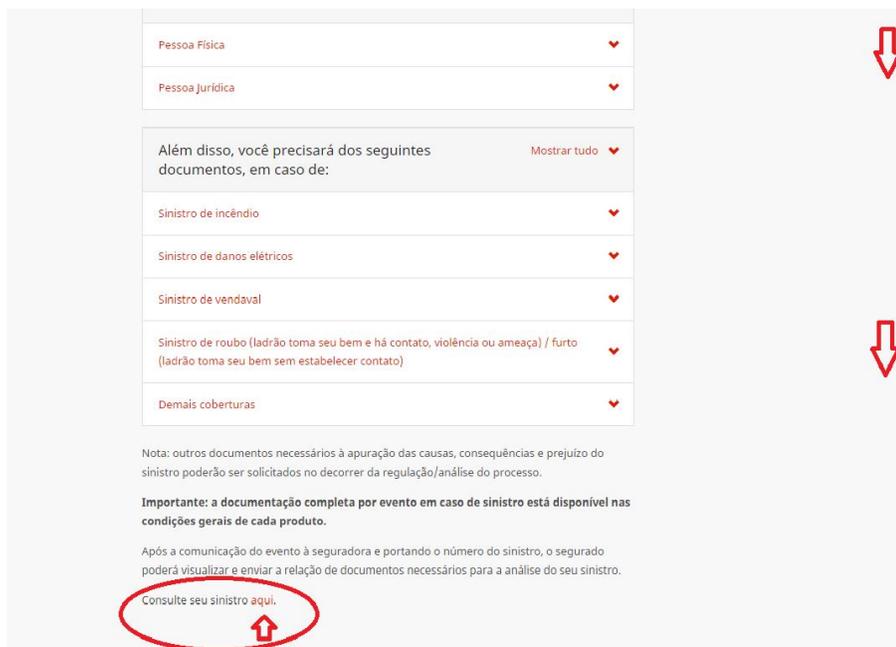
3- Acessar o link “Sinistro Patrimonial”



4 – Acessar Documentos Necessários:



5 – Pela Barra de Rolagem Lateral, desça até: Consulte seu sinistro aqui:

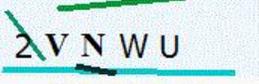


6 - Informe os dados solicitados:

Número do Sinistro

Data do Sinistro

Digite os caracteres ao lado:



[Gerar outra imagem](#)

7 – Clicar na seta:



ATENÇÃO: a consulta bem como a inserção da documentação deve ser sempre através do Número do Sinistro do Primeiro Risco da ocorrência mais recente de cada apólice.

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 |
|-----------------------------------|-------------|--------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cópia do comprovante de endereço | 22/12/2015 | | | Pendente  |
| Aviso de encerramento de colheita | 22/12/2015 | | | Pendente  |
| Cópia do CPF/CNPJ | 22/12/2015 | | | Pendente  |
| Cópia do RG/Contrato Social | 22/12/2015 | | | Pendente  |

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**

8 – Clicar em escolher arquivo:

firstone.mapfre.com.br/connect/web_Detalhe_Upload

Upload de Folhas

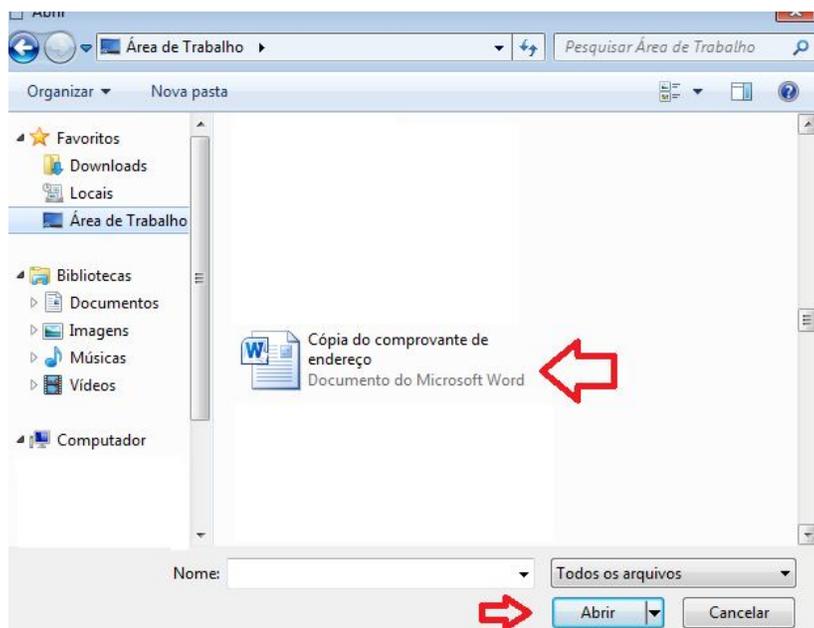


Anexo: Nenhum arquivo selecionado

Código:

| Ordem | Nº Código | Data |
|----------------------------|-----------|------|
| Nenhum registro encontrado | | |

9 – Busque o documento pendente e clique em Abrir:



10 – Após escolher o arquivo clique em Confirmar:

firstone.mapfre.com.br/connect/web_Detalhe_Upload

Upload de Folhas

Anexo: Cópia do comprova... de endereço.docx

Código:

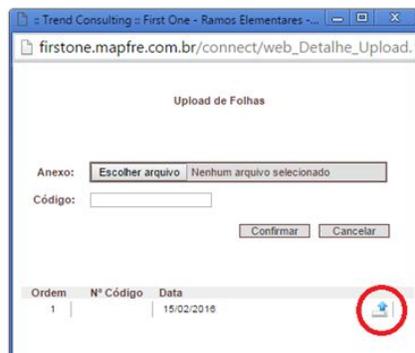
Ordem N° Código Data

Nenhum registro encontrado

11 – O Status atualizará para: Recebido

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 |
|-----------------------------------|-------------|--------------|---------|----------|
| Cópia do comprovante de endereço | 22/12/2015 | 15/02/2016 | | Recebido |
| Aviso de encerramento de colheita | 22/12/2015 | | | Pendente |
| Cópia do CPF/CNPJ | 22/12/2015 | | | Pendente |
| Cópia do RG/Contrato Social | 22/12/2015 | | | Pendente |



12 – Repita o mesmo procedimento para todos os documentos cujo status está como pendente.

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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 | |
|-----------------------------------|-------------|--------------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Cópia do comprovante de endereço | 22/12/2015 | 15/02/2016 | | Recebido |  |
| Aviso de encerramento de colheita | 22/12/2015 | | | Pendente |  |
| Cópia do CPF/CNPJ | 22/12/2015 | | | Pendente |  |
| Cópia do RG/Contrato Social | 22/12/2015 | | | Pendente |  |

13 - Verifique se toda documentação está com Status como “ Recebido “

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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 |  |

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;

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 consulta ao site, 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 Através dos telefones: **11 - 4002-1000** opções 5-3-3-2; **0800 – 7751000**; e **11 – 4004 – 0101** opções 5-3-3-2 tendo em mãos o nº do CPF e número do sinistro, ou diretamente pelo site www.mapfre.com.br conforme orientações do Anexo III deste manual, ou também, entrar em contato diretamente com o seu corretor de seguros ou sucursal que lhe atende.



MAPFRE

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

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.

Sim Não 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?

Sim Não Não se aplica

No caso de quebra de máquinas, houve ação de algum agente de causa externa?

Sim Não Não se aplica

No caso de vendaval, existem vestígios no local atingido? Por exemplo: Telhas levantadas e árvores caídas.

Sim Não 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.

Sim Não Não se aplica

DESCRIÇÃO DOS BENS SINISTRADOS

No caso de máquinas agrícolas informar: Marca, modelo, ano de fabricação, nº série, nº chassi
No caso de benfeitorias informar: Modelo, marca, ano de fabricação, nº 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): _____ Nº 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 nº _____ inscrito no CPF / MF sob nº _____ 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, inexatidão 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 creditar na minha conta de modalidade abaixo especificada, a eventual indenização decorrente do sinistro supra citado.

- Crédito em Conta Corrente Nominal
- Crédito em Conta Poupança Nominal
- Crédito em Conta Corrente Conjunta, sendo o beneficiário o primeiro titular
- Crédito em Conta Poupança Conjunta, sendo o beneficiário o primeiro titular

Não são permitidos pagamentos em cheque.

Titular: _____

CPF/CNPJ: _____

Banco: _____

Agência: _____

Conta Corrente: _____

Assinatura do Solicitante / Segurado

