

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:

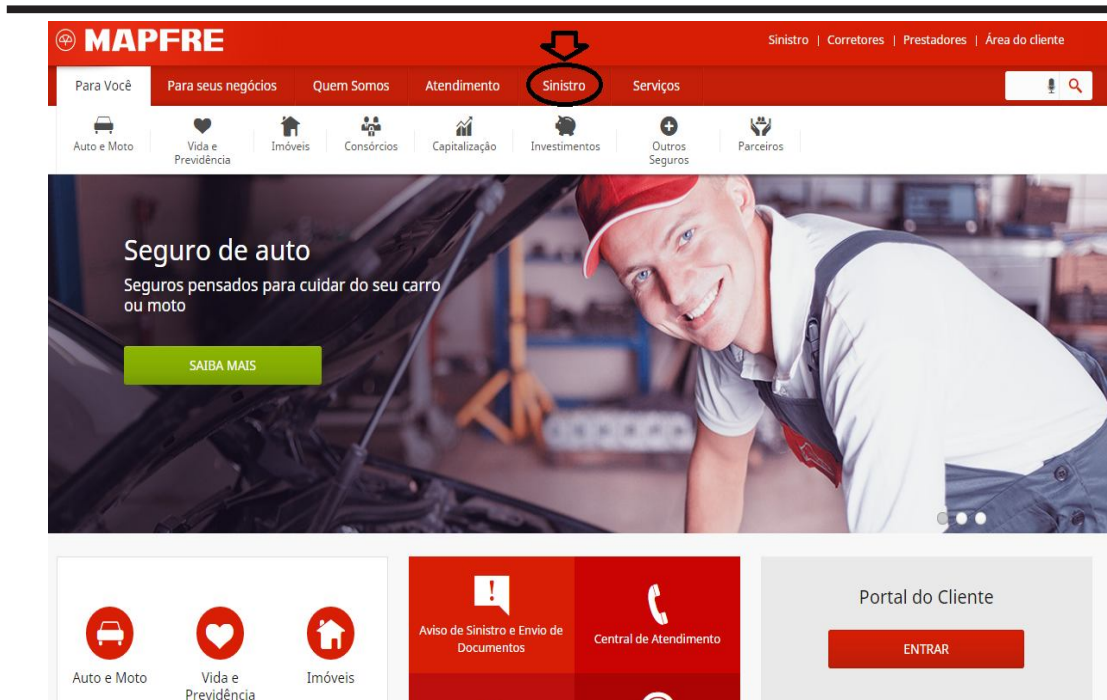
- **Incêndio Acidental, Explosão e/ou Combustão Espontânea:** Certidão do Corpo de Bombeiros e/ou Boletim de Ocorrência (se houver); Laudo técnico de empresa especializada indicando a causa e extensão dos danos.
- **Danos Elétricos/Queda de Raio:** Laudo Técnico de empresa especializada indicando causa 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

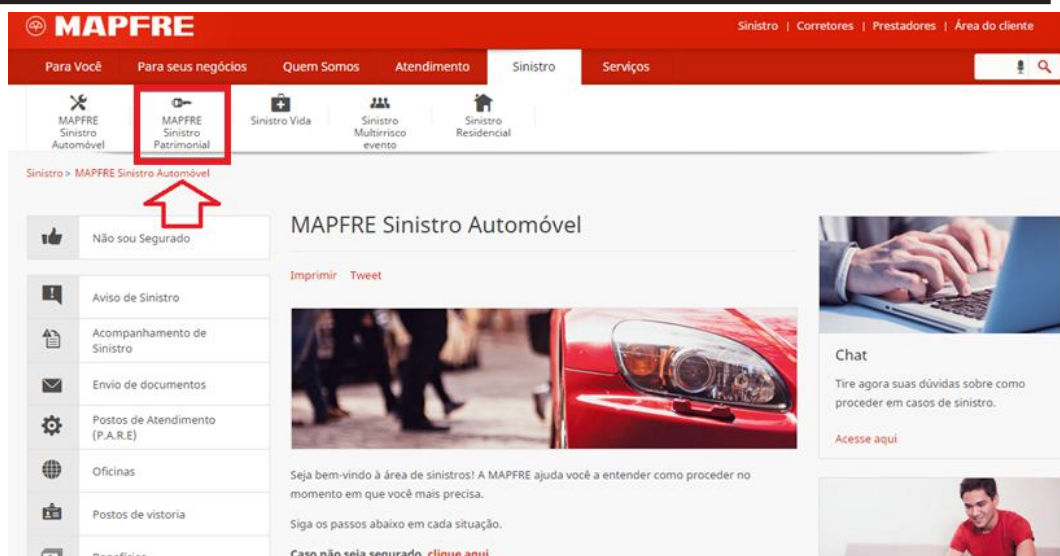
- 1- No site da Mapfre, acessar o link "Sinistro ", localizado na parte superior da página.

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.

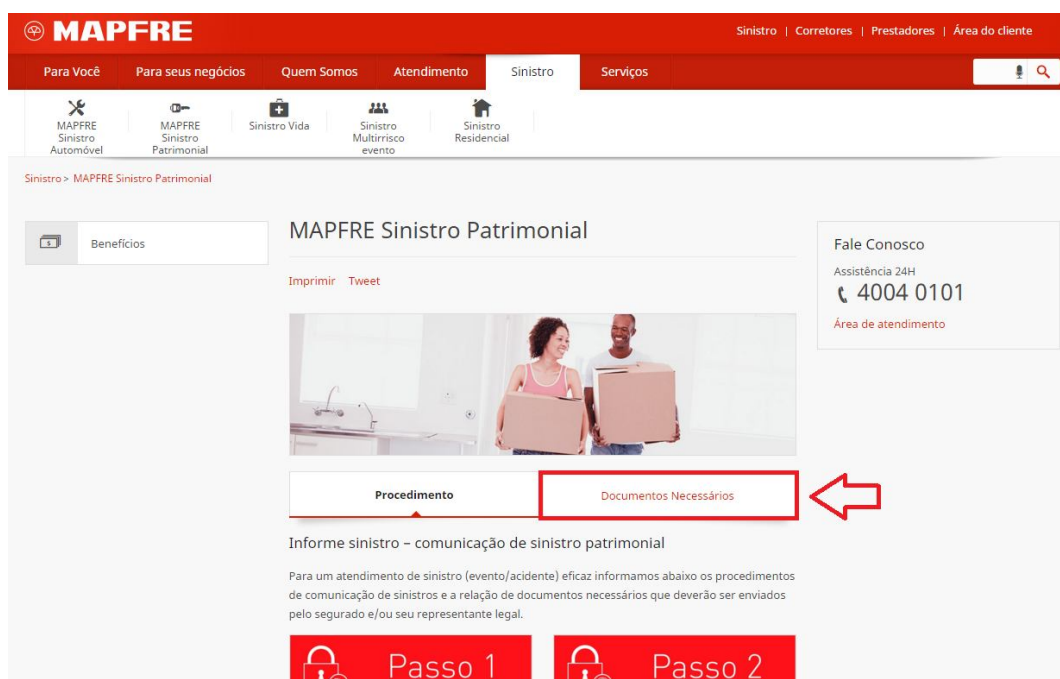
Caso não seja segurado, [clique aqui](#).

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

Benefícios

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](#).

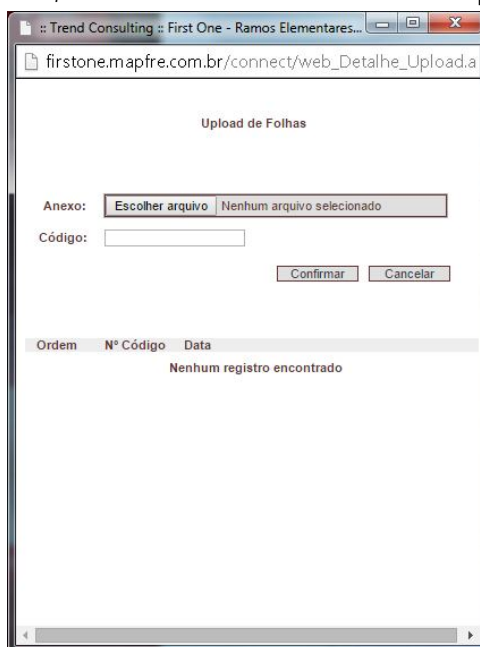
3 - Preencher os campos abaixo:

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:

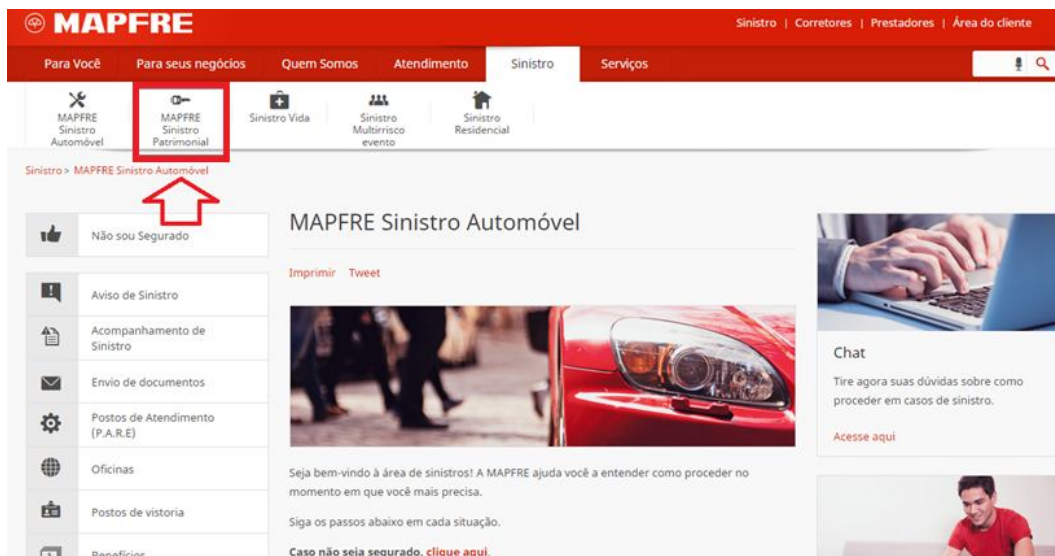
Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status	
Carta comunicação de sinistro	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Declaração de inexistência de outros seguros	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Reclamação formal dos prejuízos	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO	
Comprovante de endereço atualizado, emitido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

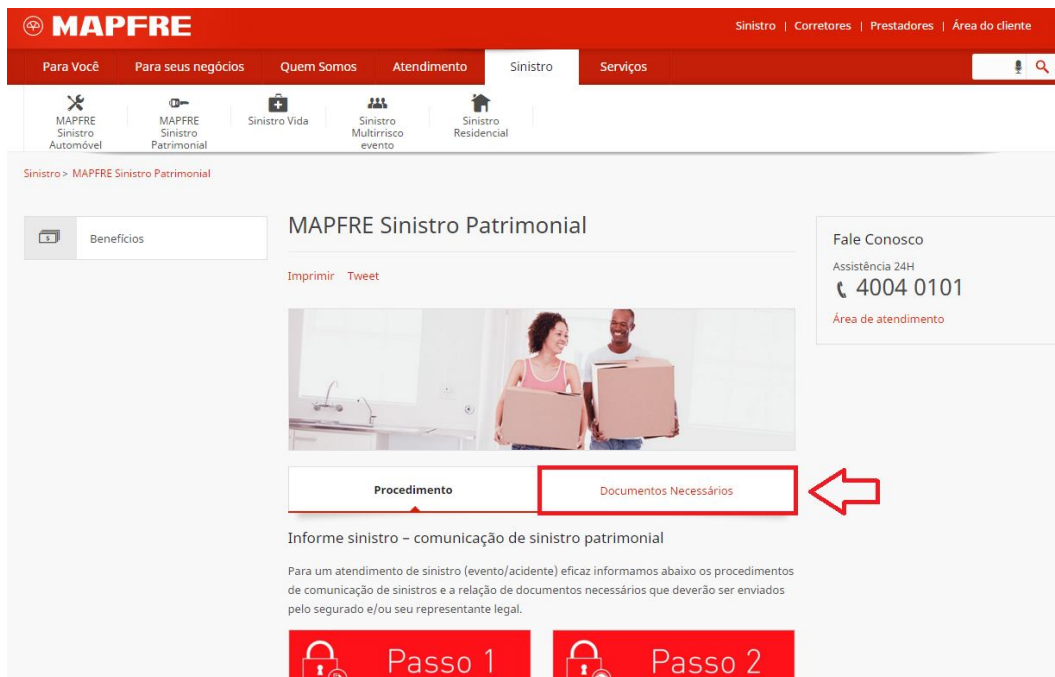
1- No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



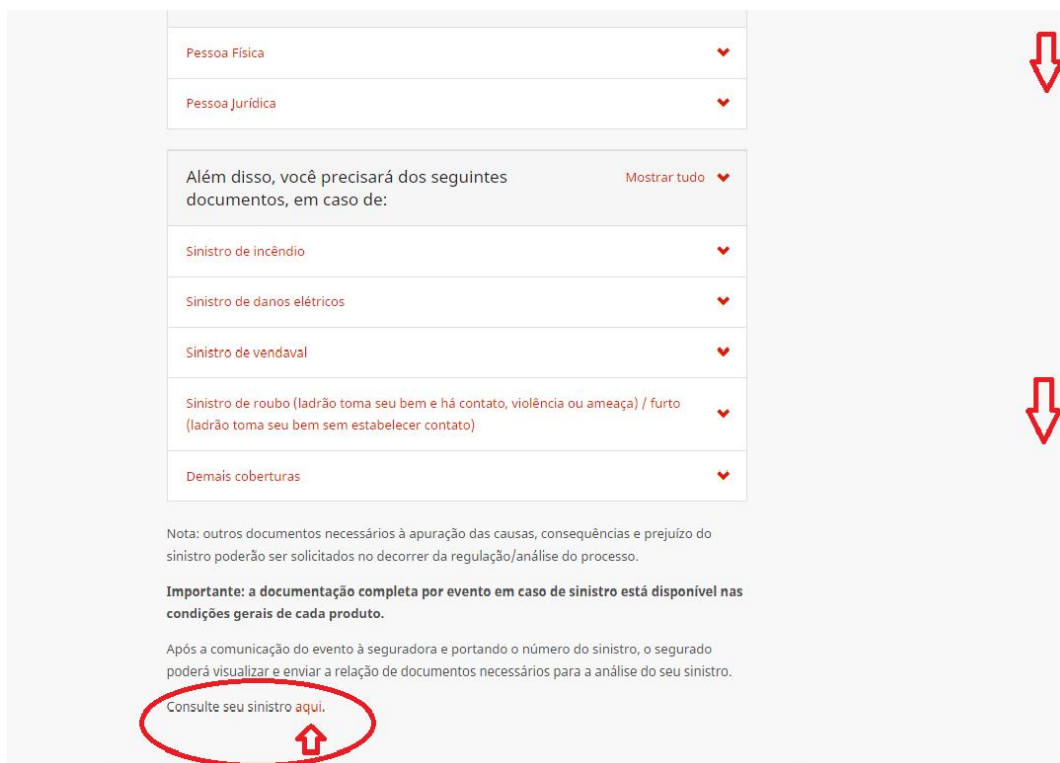
2- Acessar o ícone “MAPFRE Sinistro Patrimonial”.



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

 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 houver.	
Valor estimado dos prejuízos (R\$): _____	
Local da ocorrência: _____	
Município: _____	UF: _____
Tipo do evento: _____	
Descrição da Ocorrência <small>(No campo abaixo, descreva detalhadamente como ocorreu o sinistro)</small>	
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

