

# Manual de Sinistros de Seguros Rurais

(Kit de Sinistro)

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 Reguladora entrará em contato para agendar a 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](http://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 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, a carta é enviada por e-mail para o corretor/segurado e ficará disponível no Mapfre Connect.

### Passo 4 – Acompanhamento do Sinistro

Para saber qual é a situação atual do seu sinistro basta ligar para a Central de Atendimento aos Clientes 4002-0101 (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) 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) OU Carteira Nacional de Habilitação (CNH)
- CNPJ, Contrato Social e suas alterações. (Pessoa Jurídica).
- Comprovante de endereço do segurado emitido no máximo 03 (três) meses antes da data de ocorrência do sinistro (Pessoa Física e Jurídica).
- Orçamento discriminando material e mão de obra para reparos e/ou substituição dos bens sinistrados - 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, nº série, nº chassi.
  - No caso de benfeitorias: endereço completo, nº de matrícula e nome da propriedade.
- Cotação para reposição do bem segurado – **Apenas para os casos de Perda total, Roubo ou Furto total do Bem.**

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Quando constar na apólice “bem financiado” independente do produto, será obrigatória a apresentação do documento abaixo:**

- **Contrato de Financiamento (apresentação obrigatória).**

Caso exista cláusula beneficiária na apólice poderão ser solicitados os seguintes documentos:

- Declaração do beneficiário, informando o saldo devedor do equipamento sinistrado e/ou carta de anuência. A carta deve informar a quem o pagamento deve ser realizado (segurado ou beneficiário) e seus respectivos dados bancários para crédito. Este documento deverá ser emitido em papel timbrado, estar devidamente assinado;
- Cópia autenticada da procuração do beneficiário, dando plenos poderes aos responsáveis a assinar documentos emitidos pela instituição (os nomes das pessoas que assinaram a declaração devem ser os mesmos citados na procuração);
- Se reparos já efetuados, enviar nota fiscal emitida pelo fornecedor detalhando peças e mão de obra efetuada para pagamento direto ao segurado. Nesse caso, desconsiderar os documentos mencionados anteriormente. (este documento apenas na condição de Perda Parcial)

**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, emitido em papel timbrado e contendo CNPJ, endereço completo e telefone da empresa, bem como a qualificação e assinatura do técnico responsável pelo documento.
- **Danos Elétricos/Queda de Raio:** Laudo Técnico de empresa especializada indicando causa e extensão dos danos, emitido em papel timbrado e contendo CNPJ, endereço completo e telefone da empresa, bem como a qualificação e assinatura do técnico responsável pelo documento.
- **Queda de Raio – Animais em Campo:** Laudo Veterinário atestando a causa da morte do animal; fotografias dos animais e evidências de onde caiu o raio. – Não pode enterrar os animais até que seja

realizada a vistoria, podendo acarretar em perda de direitos conforme as Condições Gerais que regem o produto.

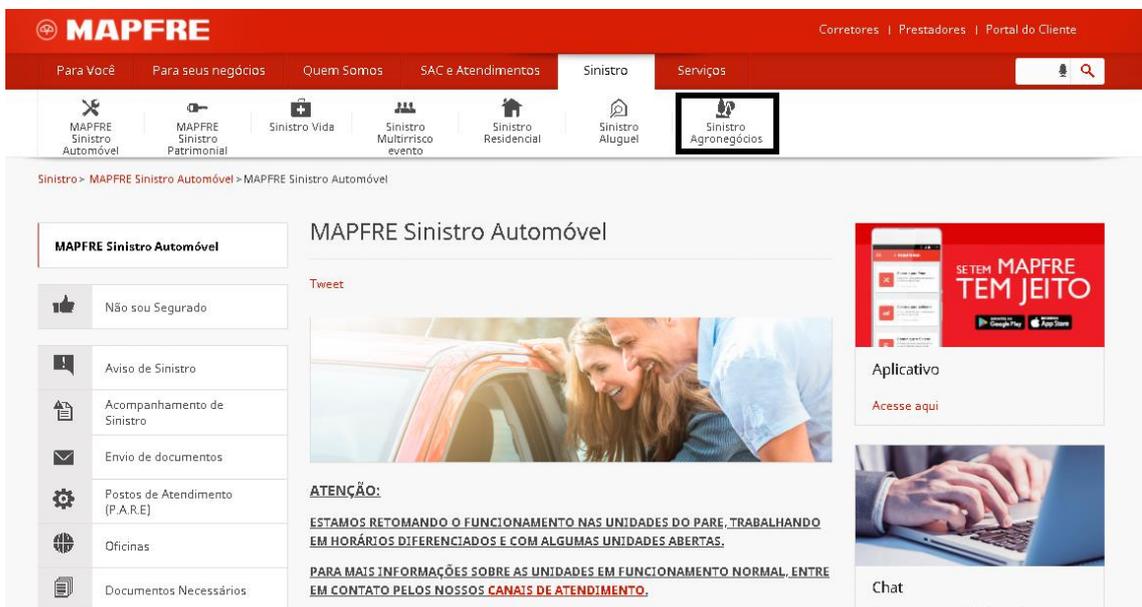
- **Vendaval e Granizo:** Laudo fornecido pelo Instituto de Meteorologia (ou outro órgão competente) evidenciando a ocorrência do evento, sendo que nos casos de vendaval, ciclone e/ou furação o Laudo apresentado **deve conter a velocidade do vento**. Tal documento poderá ser substituído por matéria sobre 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, emitido em papel timbrado e contendo CNPJ, endereço completo e telefone da empresa, bem como a qualificação e assinatura do técnico responsável pelo documento.
- **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

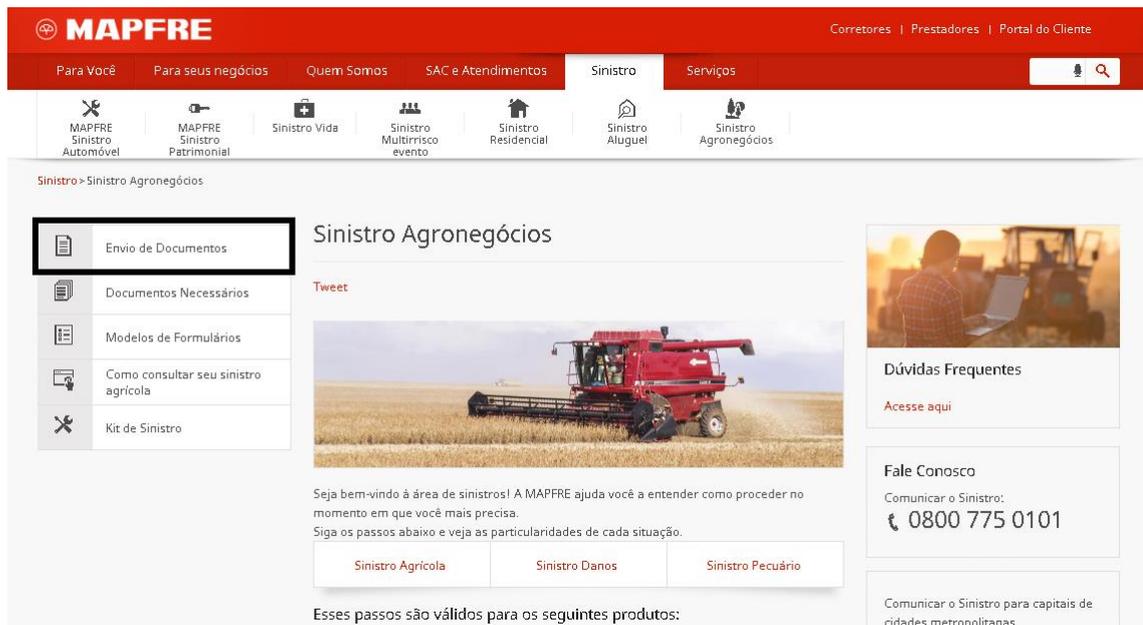
1. No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



2. Acessar o ícone “Sinistro Agronegócios”.



3. Clicar no botão “Envio de Documentos”.

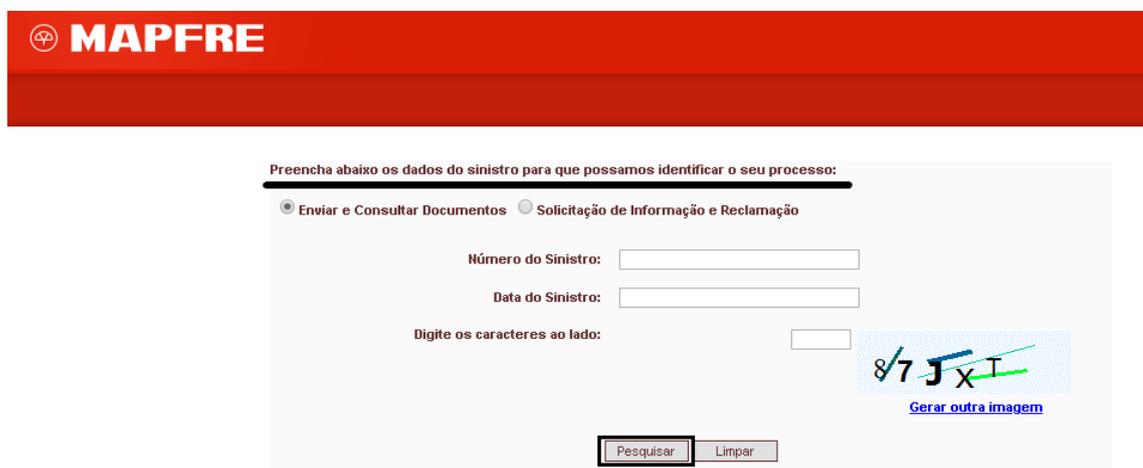


The screenshot shows the MAPFRE website interface for 'Sinistro Agronegócios'. The top navigation bar includes 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimento', 'Sinistro', and 'Serviços'. Below this, there are icons for various insurance types: MAPFRE Sinistro Automóvel, MAPFRE Sinistro Patrimonial, Sinistro Vida, Sinistro Multirrisco evento, Sinistro Residencial, Sinistro Aluguel, and Sinistro Agronegócios. The main content area is titled 'Sinistro Agronegócios' and features a sidebar with a menu where 'Envio de Documentos' is highlighted with a red box. Other menu items include 'Documentos Necessários', 'Modelos de Formulários', 'Como consultar seu sinistro agrícola', and 'Kit de Sinistro'. The main content area includes a 'Tweet' section, a large image of a red combine harvester in a field, and a text block that reads: '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.' Below this text are three buttons: 'Sinistro Agrícola', 'Sinistro Danos', and 'Sinistro Pecuário'. On the right side, there are sections for 'Dúvidas Frequentes' (with a link 'Acesse aqui'), 'Fale Conosco' (with the phone number '0800 775 0101'), and a note about communicating the claim for metropolitan capitals.

4. Preencha os dados solicitados.

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

4.1. Clicar em “Pesquisar”.

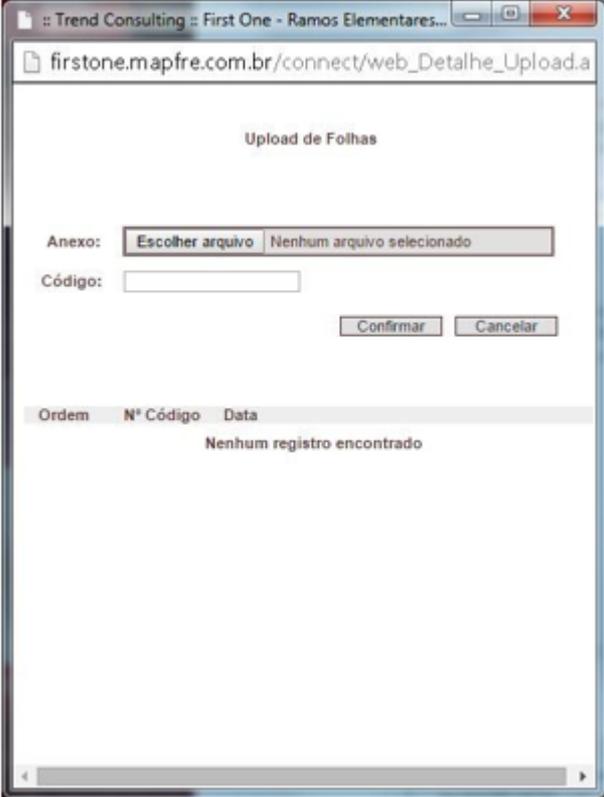


The screenshot shows the MAPFRE website search form for sinistros. The form is titled 'Preencha abaixo os dados do sinistro para que possamos identificar o seu processo:'. It has two radio buttons: 'Enviar e Consultar Documentos' (selected) and 'Solicitação de Informação e Reclamação'. Below the radio 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 of the form are two buttons: 'Pesquisar' (highlighted with a red box) 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	 <b>↑</b>
Lauda 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:

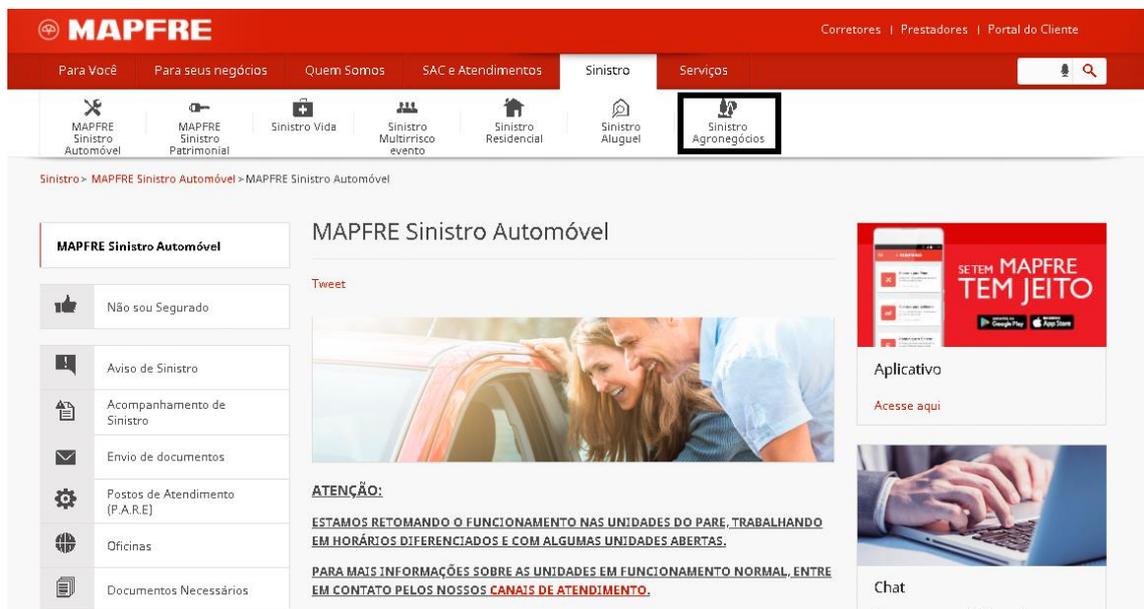
Documento	Solicitação	Recolhimento	Análise	Status
Carta comunicação de sinistro	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO
Declaração de inexistência de outros seguros	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO
Reclamação formal dos prejuízos	29/01/2015	04/02/2015		RECEBIDO
Comprovante de endereço atualizado, emitido com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

## ANEXO III – ACOMPANHAMENTO ONLINE

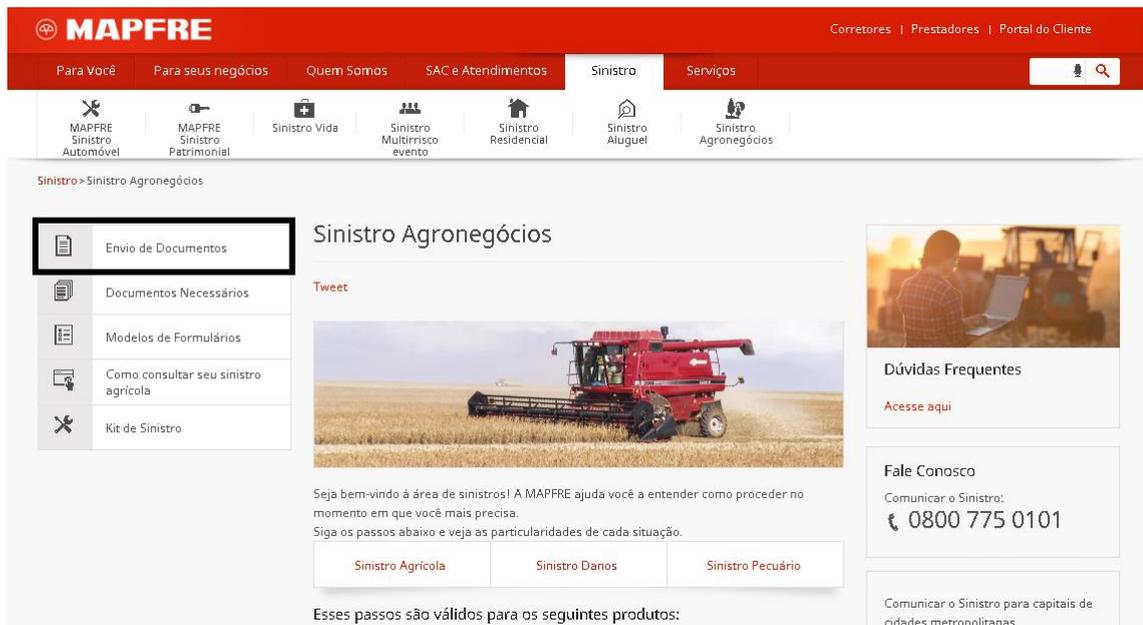
1. No site da Mapfre, acessar o link “Sinistro”, localizado na parte superior da página.



2. Acessar o ícone “Sinistro Agronegócios”.



3. Clicar no botão “Envio de Documentos”.



The screenshot shows the MAPFRE website interface for 'Sinistro Agronegócios'. The top navigation bar includes 'Para Você', 'Para seus negócios', 'Quem Somos', 'SAC e Atendimento', 'Sinistro', and 'Serviços'. Below this, there are icons for various insurance types: MAPFRE Sinistro Automóvel, MAPFRE Sinistro Patrimonial, Sinistro Vida, Sinistro Multirrisco evento, Sinistro Residencial, Sinistro Aluguel, and Sinistro Agronegócios. The main content area is titled 'Sinistro Agronegócios' and features a sidebar with a menu where 'Envio de Documentos' is highlighted with a red box. Other menu items include 'Documentos Necessários', 'Modelos de Formulários', 'Como consultar seu sinistro agrícola', and 'Kit de Sinistro'. The main content includes a 'Tweet' section, a large image of a red combine harvester in a field, and a text block that reads: '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.' Below this text are three buttons: 'Sinistro Agrícola', 'Sinistro Danos', and 'Sinistro Pecuário'. On the right side, there are sections for 'Dúvidas Frequentes' (with a link 'Acesse aqui'), 'Fale Conosco' (with contact number '0800 775 0101'), and a note about communicating claims for metropolitan capitals.

4. Preencha os dados solicitados.

4.1. Clicar em “Pesquisar”



The screenshot shows the MAPFRE website search form for sinistros. The top navigation bar includes the MAPFRE logo. Below the navigation bar, there is a search form with the heading 'Preencha abaixo os dados do sinistro para que possamos identificar o seu processo:'. The form has two radio buttons: 'Enviar e Consultar Documentos' (selected) and 'Solicitação de Informação e Reclamação'. There are three input fields: 'Número do Sinistro:', 'Data do Sinistro:', and 'Digite os caracteres ao lado:'. The third field contains a CAPTCHA image with the characters '8/7 J X T' and a link 'Gerar outra imagem'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Pesquisar' (highlighted with a red box) and 'Limpar'.

5. 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.



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

Enviar e Consultar Documentos  Solicitação de Informação e Reclamação

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	
RG e CPF do segurado (cópia)	07/07/2020			Pendente	
Lauda Meteorológico atestando a velocidade do vento ou Publicação da Imprensa Local	07/07/2020			Pendente	
Orçamento discriminando material e mão de obra para reparos e/ou substituição dos bens sinistrados	07/07/2020			Pendente	
Cópia do comprovante de endereço	07/07/2020			Pendente	
Formulário Aviso de Sinistro assinado	07/07/2020			Pendente	





**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 conta 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