

SEGURO GENERALI SINISTROS

Ramo de Seguro: VIAGEM COLETIVO

Processo SUSEP: 15414.610536/2022-67

SINISTROS

O que é sinistro?

Sinistro: é quando acontece um evento coberto pelo seguro, durante o período de vigência da cobertura.

O que fazer quando ocorrer um sinistro?

- ❖ Entre em contato com a seguradora: ligue para o número que aparece no seu Certificado Individual e informe:
 - Seu nome e o número do certificado;
 - Onde você está e seu telefone;
 - O que aconteceu (data, hora, local e tipo de ocorrência) e qual ajuda precisa.
- ❖ Se precisar de atendimento médico: vá ao local indicado pela rede credenciada da seguradora, se houver na região. Se não conseguir contato com a seguradora ou não houver rede autorizada, procure um serviço médico legalmente habilitado e siga o tratamento necessário.
- ❖ Boletim de Ocorrência: sempre que for obrigatório ou quando houver registro, providencie o Boletim de Ocorrência ou peça uma cópia.
- ❖ Documentos para indenização: veja nas Condições Especiais da cobertura quais documentos devem ser enviados para análise do sinistro e encaminhe tudo para a seguradora o quanto antes.

Documentação necessária no caso de Sinistro para as coberturas: Despesas Médicas, Hospitalares e/ou Odontológicas em Viagem Nacional ou Internacional; Traslado Médico; Regresso Sanitário; Despesas Farmacêuticas; Hospedagem em Hotel após Alta Hospitalar; Regresso Antecipado por Sinistro no Domicílio:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro da seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização para Pagamento da Indenização, também preenchido e assinado.
- ❖ Declaração informando se o segurado tem ou não outro seguro que cubra as mesmas despesas.
- ❖ Cópias dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque, hospedagem do segurado e do acompanhante e, no caso de Viagem internacional, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de Ocorrência (se houver ou se for obrigatório).
- ❖ CNH (caso o acidente tenha ocorrido com veículo dirigido pelo segurado).
- ❖ Exame de alcoolemia e/ou toxicológico, se tiver sido realizado.
- ❖ Laudos e imagens de exames médicos feitos.
- ❖ Receitas médicas e/ou odontológicas.
- ❖ Guia de internação hospitalar, se tiver ocorrido.
- ❖ Relatório do profissional responsável, com diagnóstico, tratamento, assinatura e CRM e/ou CRO, ou equivalente no exterior.

- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares e/ou odontológicas cobertas.
- ❖ No caso da cobertura de Traslado Médico: recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas.
- ❖ No caso da cobertura de Hospedagem em Hotel após Alta Hospitalar: recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas, incluindo o comprovante das diferenças tarifárias das passagens de retorno ou do reembolso pelo cancelamento,

Não são aceitos relatórios médicos feitos pelo próprio segurado, pelo cônjuge/companheiro ou por familiares.

Além dos documentos mencionados anteriormente são necessários os documentos descritos abaixo para as seguintes coberturas:

Para a cobertura de Traslado de Corpo:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro da seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização para Pagamento da Indenização, também preenchido e assinado.
- ❖ Declaração informando se o segurado tem ou não outro seguro que cubra as mesmas despesas.
- ❖ Cópias dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque, hospedagem e, no caso de Viagem internacional, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de Ocorrência (se houver ou se for obrigatório).
- ❖ CNH (caso o acidente tenha ocorrido com veículo dirigido pelo segurado).
- ❖ Exame de alcoolemia e/ou toxicológico, se tiver sido realizado.
- ❖ Laudos e imagens de exames médicos feitos.
- ❖ Receitas médicas e/ou odontológicas.
- ❖ Guia de internação hospitalar, se tiver ocorrido.
- ❖ Relatório do profissional responsável, com diagnóstico, tratamento, assinatura e CRM e/ou CRO, ou equivalente no exterior.
- ❖ Relatório do médico assistente, datado, assinado e com número do CRM (ou equivalente no exterior), informando a causa da morte do segurado ou cópia do laudo de necropsia, se houver.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas de traslado cobertas.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares e/ou odontológicas cobertas.
- ❖ Auto de Reconhecimento de Cadáver, quando este documento for emitido.
- ❖ Certidão de Óbito do segurado.
- ❖ Cópia dos documentos do Beneficiário: Carteira de Identidade (RG), CPF e comprovante de residência (conta de água, eletricidade ou telefone com até 90 dias de emissão);

Para a cobertura de Regresso Antecipado:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro da seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização para Pagamento da Indenização, também preenchido e assinado.
- ❖ Declaração informando se o segurado tem ou não outro seguro que cubra as mesmas despesas.
- ❖ Cópias dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque, hospedagem e, no caso de Viagem internacional, cópia do passaporte.

- ❖ Boletim de Ocorrência (se houver ou se for obrigatório).
- ❖ CNH (caso o acidente tenha ocorrido com veículo dirigido pelo segurado).
- ❖ Exame de alcoolemia e/ou toxicológico, se tiver sido realizado.
- ❖ Laudos e imagens de exames médicos feitos.
- ❖ Receitas médicas e/ou odontológicas.
- ❖ Guia de internação hospitalar, se tiver ocorrido.
- ❖ Relatório do profissional responsável, com diagnóstico, tratamento, assinatura e CRM e/ou CRO, ou equivalente no exterior.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares e/ou odontológicas cobertas.
- ❖ Recibos ou notas fiscais originais das despesas de traslado, incluindo o comprovante das diferenças das tarifas das passagens de retorno ou do reembolso pelo cancelamento.
- ❖ Atestado de óbito ou guia de internação hospitalar do cônjuge, pais, mãe, irmãos, filhos, sogro ou sogra do segurado — junto com o comprovante do vínculo familiar.
- ❖ Notificação Judicial obrigando o segurado a comparecer à Justiça, desde que a data de recebimento seja posterior à contratação da viagem ou dos serviços turísticos .

Para a cobertura de Acompanhamento de menor e/ou idoso:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro da seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização para Pagamento da Indenização, também preenchido e assinado.
- ❖ Declaração informando se o segurado tem ou não outro seguro que cubra as mesmas despesas.
- ❖ Cópias dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque, hospedagem e, no caso de Viagem internacional, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de Ocorrência (se houver ou se for obrigatório).
- ❖ CNH (caso o acidente tenha ocorrido com veículo dirigido pelo segurado).
- ❖ Exame de alcoolemia e/ou toxicológico, se tiver sido realizado.
- ❖ Laudos e imagens de exames médicos feitos.
- ❖ Receitas médicas e/ou odontológicas.
- ❖ Guia de internação hospitalar, se tiver ocorrido.
- ❖ Relatório do profissional responsável, com diagnóstico, tratamento, assinatura e CRM e/ou CRO, ou equivalente no exterior.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares e/ou odontológicas cobertas.
- ❖ Certidão de óbito do segurado ou Relatório do médico assistente (assinado, datado, com CRM ou equivalente no exterior), informando o diagnóstico e o tratamento necessário.
- ❖ Comprovantes das despesas relacionadas à repatriação de menores e/ou idosos dependentes, incluindo:
 - Prova do vínculo familiar;
 - Cópias das passagens aéreas de retorno;
 - E, se houver acompanhante, as passagens de ida e volta desse acompanhante.

Para a cobertura de Retorno de Familiares em caso de falecimento do Segurado:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro da seguradora, preenchido e assinado.
- ❖ Formulário de Autorização para Pagamento da Indenização, também preenchido e assinado.

- ❖ Declaração informando se o segurado tem ou não outro seguro que cubra as mesmas despesas.
- ❖ Cópias dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de residência (até 90 dias).
- ❖ Comprovantes da viagem: passagens, cartões de embarque, hospedagem e, no caso de Viagem internacional, cópia do passaporte.
- ❖ Boletim de Ocorrência (se houver ou se for obrigatório).
- ❖ CNH (caso o acidente tenha ocorrido com veículo dirigido pelo segurado).
- ❖ Exame de alcoolemia e/ou toxicológico, se tiver sido realizado.
- ❖ Laudos e imagens de exames médicos feitos.
- ❖ Receitas médicas e/ou odontológicas.
- ❖ Guia de internação hospitalar, se tiver ocorrido.
- ❖ Relatório do profissional responsável, com diagnóstico, tratamento, assinatura e CRM e/ou CRO, ou equivalente no exterior.
- ❖ Recibos e/ou notas fiscais originais das despesas médicas e hospitalares e/ou odontológicas cobertas.
- ❖ Certidão de óbito do segurado ou Relatório do médico assistente (assinado, datado, com CRM ou equivalente no exterior), informando o diagnóstico e o tratamento necessário.
- ❖ Comprovante das despesas referentes ao retorno do cônjuge, filhos, pais ou sogros do segurado, além do comprovante do vínculo familiar.

Regras para sinistro:

- ❖ A seguradora só paga a indenização depois que o segurado ou beneficiário comprovar corretamente o sinistro e todas as suas circunstâncias. A seguradora pode tomar as medidas que achar necessárias para esclarecer o ocorrido.
- ❖ Qualquer ação que a seguradora tomar após o sinistro não significa que ela já reconheceu a obrigação de pagar.
- ❖ As despesas com documentos e comprovações do sinistro são de responsabilidade do segurado ou beneficiário, exceto quando forem custos assumidos diretamente pela seguradora.
- ❖ Para sinistros no exterior, documentos no idioma local serão aceitos e se precisar de tradução, a seguradora paga essa tradução.
- ❖ Documentos entregues à seguradora passam a ser de propriedade dela e não serão devolvidos, mesmo em caso de negativa — exceto documentos originais que não tenham relação direta com o seguro, que podem ser devolvidos mediante solicitação.
- ❖ A seguradora tem até 30 dias corridos após receber todos os documentos necessários para pagar a indenização.
- ❖ Se ela pedir documentos adicionais dentro desse prazo, o prazo fica suspenso e só volta a contar após o segurado entregar tudo.
- ❖ Junta médica (em caso de divergência médica)
- ❖ Se houver dúvida sobre questões médicas, a seguradora proporá a criação de uma junta médica. Serão 3 médicos: um da seguradora, um do segurado e um terceiro escolhido por ambos. Cada parte paga o médico que escolheu; o terceiro é pago metade por cada lado. A junta deve ser formada em até 15 dias após o segurado indicar seu médico.
- ❖ Se a seguradora não pagar a indenização no prazo, haverá juros de mora, conforme regras descrita acima.
- ❖ Se a indenização for negada, o segurado ou beneficiário receberá uma comunicação formal, explicando o motivo, dentro do prazo previsto.

Para maiores informações, consulte as Condições Gerais em:

<https://www.generali.com.br/parceiros/amil/>.

Existindo divergência entre este documento e as Condições Gerais disponibilizadas no link acima, prevalecerá o disposto nas Condições Gerais.

Generali Brasil S/A

CNPJ: 33.072.307/0001-57

Código SUSEP 0590-8

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da Susep.

Para registro de reclamações sobre o seu seguro, acesse a OUVIDORIA GENERALI através dos seguintes canais: 0800 880 3900, de 2ªf a 6ªf, das 9h às 18h ou

ouvidoria@generali.com.br.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Eric Lundgren".

Eric Lundgren
Presidente Generali Brasil