

SEGURO GENERALI SINISTROS

Ramo de Seguro: PERDA OU ROUBO DO CARTÃO Processo SUSEP: 15414.901218/2017-45

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?

- ❖ Avisar imediatamente por escrito a administradora do cartão ou o banco pelo canal mais rápido, anotar o número de protocolo e tomar as medidas necessárias para reduzir os prejuízos.
- ❖ Se houver roubo de celular e a cobertura incluir Bolsa Protegida com Celular ou Transações Não Autorizadas no App do Banco, avisar imediatamente a operadora de telefonia e pedir o bloqueio do IMEI do aparelho.
- ❖ Fazer um Boletim de Ocorrência (no Brasil) ou registrar a ocorrência nas autoridades locais (no exterior).
- ❖ Enviar à Seguradora os documentos necessários para o sinistro, conforme indicado no Bilhete e prestar os esclarecimentos necessários.

Documentação necessária no caso de Sinistro para a cobertura Perda ou Roubo de Cartão e coberturas adicionais:

- ❖ Enviar o formulário de aviso de sinistro preenchido e assinado, com o número do protocolo informado pela administradora do cartão ou pelo banco.
- ❖ Enviar cópia dos documentos pessoais: RG, CPF e comprovante de endereço (com emissão de até 90 dias).
- ❖ Apresentar o Boletim de Ocorrência (ou documento equivalente no exterior) informando os itens roubados, subtraídos ou danificados.
- ❖ Enviar cópia da fatura do cartão e/ou extrato da conta mostrando as movimentações não autorizadas ou o valor do saque relacionado ao sinistro.
- ❖ Informar se possui outros seguros que cubram os mesmos riscos, ou declarar que não possui.

Além dos documentos acima citados, para a cobertura de **Bolsa Protegida Roubo ou Subtração com Evidência** são necessários os seguintes documentos específicos:

- ❖ Formulário de Aviso de Sinistro da Seguradora, preenchido e assinado, com as informações sobre a causa do evento, os danos e os itens afetados (marca, ano, modelo e valores);
- ❖ Relação de outros seguros ou declaração de inexistência de outros seguros.
- ❖ Comprovante original que mostre que os bens já existiam antes do sinistro (nota fiscal, recibo ou cupom de compra).
- ❖ Notas fiscais ou recibos dos serviços e reparos autorizados pela Seguradora.

- ❖ Termo de doação com firma reconhecida, quando aplicável.
- ❖ Comprovante de cancelamento da linha e bloqueio do IMEI, quando envolver aparelho celular.

Regras para sinistro:

- ❖ Seguir as orientações da Seguradora para conter o sinistro e salvar os bens.
- ❖ O Segurado e o Beneficiário não podem alterar, mexer, destruir ou modificar nada no local do sinistro nem qualquer elemento relacionado a ele.
- ❖ Se houver descumprimento por culpa (sem intenção), o Segurado terá que pagar as despesas extras que surgirem para a Regulação e Liquidação do Sinistro.
- ❖ Se houver descumprimento intencional (doloso), a Seguradora fica isenta de pagar a indenização.
- ❖ A Seguradora só pagará a indenização depois que o Segurado comprovar satisfatoriamente a ocorrência do sinistro e todas as suas circunstâncias, podendo a empresa realizar as verificações necessárias.
- ❖ Os procedimentos de Regulação de Sinistro não significam que a Seguradora reconhece automaticamente a obrigação de pagar.
- ❖ As despesas da Regulação e Liquidação do Sinistro ficam por conta da Seguradora, exceto aquelas referentes aos documentos obrigatórios para comunicar o sinistro e comprovar identidade e legitimidade do beneficiário.
- ❖ Em caso de reembolso de despesas feitas no exterior, a Seguradora aceitará documentos no idioma do país onde ocorreu o sinistro.
- ❖ Prazo da seguradora: A Seguradora tem 30 dias, a partir do recebimento de todos os documentos obrigatórios, para dizer se o sinistro está coberto. Se precisar de documentos complementares, pode solicitar uma única vez, dentro do prazo. Quando isso ocorre, o prazo de 30 dias fica suspenso e recomeça assim que o Segurado entregar os documentos solicitados.
- ❖ Após reconhecer a cobertura, a Seguradora tem mais 30 dias para pagar a indenização. Quando possível, o pagamento é feito ainda durante a regulação. Se houver valores parciais apurados antes, eles devem ser pagos em até 30 dias, como adiantamento.
- ❖ A Seguradora pode pedir documentos adicionais uma única vez. Nesse caso, o prazo para pagamento fica suspenso e só volta a contar quando o segurado entregar o que foi solicitado.
- ❖ Quando há reparo do bem, prazo de liquidação inclui: o prazo da regulação (30 dias) + o prazo combinado entre o Segurado e a assistência técnica para concluir o serviço.
- ❖ A Seguradora deve apresentar ao segurado, de forma clara e justificada, o valor da indenização calculado. Depois disso, ela não pode mudar esse valor, a menos que descubra informações novas que não conhecia antes.

- ❖ Se a Seguradora atrasar o pagamento da indenização, terá que pagar multa, correção monetária e juros, conforme descrito nas Condições Gerais. Além disso, poderá responder por perdas e danos a partir da data em que o pagamento deveria ter sido feito.
- ❖ Se a análise do sinistro concluir que a indenização não é devida, o segurado deve ser comunicado oficialmente, com a justificativa, dentro do prazo previsto nas Condições Gerais.
- ❖ Do valor da indenização a pagar, serão descontados:
 - a franquia (se houver)
 - qualquer valor referente a salvados que fiquem com o segurado.

Para maiores informações, consulte as Condições Gerais em:

<https://www.generali.com.br/parceiros/quero-quero/>.

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 2^{af} a 6^{af}, das 9h às 18h ou ouvidoria@generali.com.br.



Eric Lundgren
Presidente Generali Brasil