

## SEGURO GENERALI SINISTROS

Ramo de Seguro: BENS ELETRÔNICOS PORTÁTEIS COLETIVO

Processo SUSEP: 15414.900378/2018-58

### 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 central de atendimento da Seguradora pelo telefone informado na Proposta de Adesão ou no Certificado Individual. Informe:
  - Seu nome e o número do Certificado Individual;
  - O local onde você está e um telefone para contato;
  - O problema ocorrido e o tipo de ajuda que precisa.
- ❖ Em caso de roubo ou furto de smartphone/celular segurado, comunique imediatamente a operadora de telefonia e solicite o bloqueio do IMEI, anotando o número do protocolo.
- ❖ Em caso de sinistro da cobertura de Transações não Autorizadas no Aplicativo Bancário, avise imediatamente a central do seu banco pelo meio mais rápido disponível, anote o protocolo e tome todas as medidas para reduzir os prejuízos.
- ❖ Quando necessário, envie o bem danificado para a assistência técnica credenciada, conforme orientação da central da Seguradora.
- ❖ Separe e envie para a Seguradora os documentos exigidos para a Regulação de Sinistro e forneça todas as informações solicitadas.

#### Documentação necessária no caso de Sinistro para as todas as coberturas: Roubo ou Subtração com Evidência de Bens Eletrônicos Portáteis, Quebra Acidental de Bens Eletrônicos Portáteis e Transações Não Autorizadas No Aplicativo Bancário

- ❖ **Formulário de Aviso de Sinistro**, fornecido pela Seguradora, devidamente preenchido e assinado, com detalhes sobre a causa e as consequências do sinistro.
- ❖ **Cópias dos documentos pessoais**: RG, CPF (ou CNPJ para pessoa jurídica) e **comprovante de endereço** atualizado (água, luz ou telefone emitido nos últimos 90 dias).
- ❖ **Comprovante de preexistência do bem**, como Nota Fiscal ou Cupom Fiscal original.
- ❖ **Comprovação do cancelamento da linha e bloqueio do IMEI**, em casos de roubo ou subtração de smartphone/celular.
- ❖ **Boletim de Ocorrência Policial** (ou documento equivalente no exterior), nos casos de roubo ou subtração com evidência.
- ❖ **Extrato da conta corrente/poupança** mostrando as movimentações não autorizadas e o **número do protocolo** do atendimento bancário, quando o sinistro envolver a cobertura de Transações não Autorizadas no App Bancário.
- ❖ **Declaração sobre existência de outros seguros** ou confirmação de que não existem outras apólices cobrindo os mesmos riscos.
- ❖ **Termo de doação com firma reconhecida**, quando aplicável.

## 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.
- ❖ O seguro não cobre melhorias ou alterações que aumentem o valor do bem no momento do reparo ou reposição, mesmo que o limite máximo do seguro não tenha sido atingido.

Para maiores informações, consulte as Condições Gerais em:

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

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](mailto:ouvidoria@generali.com.br).

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

Eric Lundgren  
Presidente Generali Brasil