

SEGURO GENERALI SINISTROS

Ramo de Seguro: RESIDENCIAL
SINISTROS

Processo SUSEP: 15414.638480/2025-58

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?

- ❖ **Reduzir danos:** Tome medidas para evitar ou diminuir os efeitos do sinistro, desde que não coloquem em risco interesses importantes ou exijam sacrifícios excessivos.
- ❖ **Avisar a seguradora:** Comunique o sinistro o quanto antes pelos canais indicados na apólice, informando:
 - Nome, telefone e dados pessoais;
 - Número da apólice ou certificado;
 - Detalhes do ocorrido (tipo, data, hora, local, bens afetados, valor estimado do prejuízo e existência de outros seguros).
- ❖ **Seguir orientações:** Cumpra as instruções da seguradora para conter o sinistro ou salvar os bens.
- ❖ **Fornecer informações:** Informe tudo que souber sobre causas e consequências do sinistro quando solicitado.
- ❖ Aguardar o comparecimento do representante da Seguradora antes de providenciar qualquer reparo ou reposição, permitindo-lhe o acesso ao local do evento e prestando-lhe todas as informações e esclarecimentos necessários à perfeita Regulação;

Documentos necessários para liquidação do sinistro:

Enviar à Seguradora (ou ao seu representante) os documentos necessários para a liquidação do sinistro, conforme descrito nas Condições Especiais da cobertura contratada.

Incêndio, Queda de Raio, Explosão de Qualquer Natureza e Fumaça:

- ❖ **Formulário da Seguradora** preenchido e assinado (com data, descrição do ocorrido, bens afetados e prejuízos).
- ❖ **Documentos pessoais:** RG, CPF (ou CNPJ para empresas) + comprovante de endereço (até 90 dias).
- ❖ **Imóvel:** comprovação de propriedade, posse ou contrato de aluguel (se aplicável).
- ❖ **Propriedade dos bens:** nota fiscal, cupom ou recibo de compra.
- ❖ **Orçamentos:** reparos ou reposição dos bens (detalhando materiais e mão de obra).
- ❖ **Orçamento para Desentulho** do local (se necessário).
- ❖ **Comprovantes de despesas** com medidas para conter ou reduzir danos.
- ❖ **Laudos oficiais:** Corpo de Bombeiros, autoridade competente e Instituto de Criminalística (se houver).
- ❖ **Informar outros seguros** ou declarar inexistência.
- ❖ **Termo de doação** com firma reconhecida (quando aplicável).

Danos Elétricos:

Além dos documentos acima citados para cobertura Incêndio, Queda de Raio, Explosão de Qualquer Natureza e Fumaça (exceto os documentos de orçamento para desentulho do local, comprovantes de despesas com medidas para conter ou reduzir danos e laudos oficiais: corpo de bombeiros, autoridade competente e instituto de criminalística), são necessários para a cobertura de Danos Elétricos os seguintes documentos:

- ❖ Comprovante de reclamação feita à concessionária de energia sobre falha ou oscilação no fornecimento, incluindo pedido de reparação e resposta recebida.

Regras para sinistro:

- ❖ Seguir as orientações da Seguradora para conter o sinistro e salvar os bens.
- ❖ Informar tudo o que souber sobre o sinistro, suas causas e consequências, sempre que a seguradora pedir.
- ❖ Aguardar a vistoria da Seguradora antes de fazer qualquer reparo ou reposição, permitindo acesso ao local e fornecendo esclarecimentos.
- ❖ Enviar todos os documentos exigidos nas Condições Especiais da cobertura contratada, conforme solicitado para a liquidação do sinistro.
- ❖ É proibido alterar, mexer ou destruir qualquer coisa no local do sinistro antes da vistoria.
- ❖ Se o segurado descumprir essa regra por descuido, poderá ter que pagar despesas extras da apuração do sinistro.
- ❖ Se o descumprimento for intencional (doloso), a seguradora não é obrigada a pagar a indenização.
- ❖ É proibido mexer no local do sinistro antes da vistoria da seguradora — nada de alterar, remover ou destruir itens relacionados ao ocorrido.
- ❖ Se o segurado descumprir essa regra por descuido, ele poderá ter que pagar custos extras da investigação do sinistro.
- ❖ Se o descumprimento for intencional, a seguradora não precisa pagar a indenização.
- ❖ Prazo da seguradora: Até 30 dias para dizer se há cobertura, contados do recebimento dos documentos. A seguradora pode pedir documentos complementares, justificando. Isso suspende o prazo por até 2 vezes (ou 1 vez se o capital segurado for até 500 salários-mínimos). Reconhecida a cobertura, a seguradora tem 30 dias para pagar a indenização. Se atrasar, paga multa de 2%, correção monetária, juros e pode ter que arcar com encargos do segurado com o credor.
- ❖ A indenização será paga em parcela única, salvo previsão diferente.
- ❖ Se a indenização não for devida, a seguradora deve informar por escrito, com justificativa e documentos, dentro do prazo.

Para maiores informações, consulte as Condições Gerais em:

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

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 2ª a 6ª, 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