



# Cartilha do Segurado

Riscos Patrimoniais, Engenharia e RD Equipamentos





Prezado Segurado,

Comprometidos com a transparência e acessibilidade dos nossos processos preparamos este guia com o intuito de ajudá-los neste momento delicado.

## Você sabe o que o seu seguro cobre?

Em sua apólice constam as cláusulas contratadas, limites de garantia, franquias, entre outras informações importantes para o seu conforto. Você pode consultar também as Condições Gerais em nosso site [www.axa.com.br](http://www.axa.com.br).

**A seguir compartilharemos de forma simplificada os passos de um atendimento de sinistro:**

### 1 - Acionamento

A AXA possui dois canais de atendimento disponíveis para a comunicação de um sinistro:

- **Central 24h: 0800 292 1234**
- **E-mail: [aviso.sinistro.br@axa.com](mailto:aviso.sinistro.br@axa.com)**

Nossa sugestão é que o aviso seja realizado por meio da Central 24h, pois desta forma garantimos maior agilidade no atendimento e conseqüentemente a minimização de danos sofridos em eventual acidente.



Para avisos realizados através de e-mail se faz necessário o preenchimento do formulário (anexo). O prazo para retorno deste canal é 48h.

Existe também a **ASSISTÊNCIA 24H: 0800 777 9144**, que é um serviço direcionado somente em caso de contratação na apólice e para assistências emergenciais. Possui regras próprias e coberturas limitadas, as quais não devem ser confundidas com o seguro.

## 2 - Atendimento

Dado que um aviso de sinistro seja feito, imediatamente é iniciado o atendimento que pode ser realizado por um prestador externo ou internamente pela AXA.

### 2.1 - Análise Fast Track

Na AXA nós possuímos a modalidade Fast Track que trata-se de modelo simplificado de análise a fim de agilizar o processo de regulação e pagamento da indenização do sinistro caso este seja cabível.

O processo é direcionado à modalidade Fast Track de regulação, a depender de uma série de fatores como complexidade, tipo de ocorrência, estimativa de prejuízo, dentre outras. Nesta modalidade o atendimento também ocorre diretamente com os analistas da AXA e sem a intermediação de um prestador externo. A diferença entre o Atendimento Interno e o Fast Track é a lista de documentos mais simplificada e o prazo de retorno para a regulação que é de 05 dias úteis após o recebimento de todos os documentos.

### 2.2 - Atendimento Interno

Dependendo das características da ocorrência, o processo de reunião de documentos e informações poderá ocorrer diretamente com os analistas da AXA. Nesta hipótese, o analista solicitará os documentos diretamente ao corretor de seguros, sem a intermediação de um prestador externo e dará prosseguimento ao processo de análise de cobertura do sinistro.

### 2.3 - Análise por Prestador Externo

Assim que acionado, o prestador irá solicitar toda a documentação e informações referentes à ocorrência e agendar a vistoria, se necessário. Recebidos os documentos e informações solicitados, será confeccionado o relatório de atendimento que servirá de base para a regulação do sinistro pelo time de analistas da AXA.



### 3- Prazos

Decorridos 45 dias após a solicitação de documentos necessários para a regulação, sem que estes tenham sido apresentados, o processo de sinistro será encerrado por falta de documentos.

**A solicitação de reabertura poderá ser realizada dentro dos prazos legais de prescrição.**

### 4 - Análise e Liquidação

Após a coleta de todos os documentos, informações e realização de vistoria, quando aplicável, o processo passa para a etapa de regulação, que é a análise propriamente dita.

**A análise basicamente pode ser concluída de três formas:**  
Pagamento, Encerramento por falta de documento ou  
Negativa de indenização



#### 4.1 - Pagamento

##### 4.1.1 - Fast Track

Juntamente com a lista de documentos solicitados para a análise, será enviado ao corretor de seguros e comunicante o termo de reclamação de sinistro para preenchimento e assinatura do segurado e beneficiário, caso sejam pessoas distintas. Este documento deve ser preenchido com a descrição e valores de todos os itens reclamados. É neste documento que os dados bancários para crédito da indenização serão informados. Sendo importante destacar que estes devem ser de conta corrente e estarem atrelados ao CNPJ e/ou CPF do segurado da apólice ou de beneficiários.

Após análise de toda documentação solicitada e do termo de reclamação de sinistro preenchido, datado e assinado, caso seja cabível o pagamento será programado e a previsão de crédito informada ao corretor/segurado através de e-mail com o demonstrativo de cálculo da indenização e comentários pertinentes.



#### **4.1.2 - Atendimento por prestador Externo e Atendimento Interno**

Caso os subsídios coletados demonstrem que o evento é amparado pela apólice, será enviado ao corretor de seguros termo de quitação para preenchimento e assinatura do segurado e beneficiário, caso sejam pessoas distintas.

Este documento contém o demonstrativo de cálculo da indenização que pode incluir a aplicação de franquia, caso a apólice determine. É Neste documento que os dados bancários para crédito da indenização serão informados.

Após o envio do termo de quitação preenchido e assinado, o pagamento será programado e a previsão de crédito informada ao corretor/segurado.

#### **4.2 - Encerramento por Falta de Documentos**

Caso seja detectado que mesmo após as solicitações e cobranças de envio, algum dos documentos não foi entregue e não há perspectiva de envio, o processo será encerrado por falta de documentos.

No ato do encerramento será enviada comunicação ao corretor, informando sobre o encerramento e os documentos ainda faltantes.

A solicitação de reabertura poderá ser realizada dentro dos prazos legais de prescrição.

#### **4.3 - Negativa de Indenização**

Ao contrário do item anterior, se os subsídios coletados durante o atendimento demonstrarem que se trata de evento não amparado pela apólice, o processo será encerrado sem indenização.

A depender da complexidade da negativa, ela poderá ser discutida com o corretor antes da emissão da carta, dando a oportunidade de apresentação de informação ou documento que demonstre o contrário.

No ato do encerramento, será emitida carta em papel timbrado da AXA detalhando o motivo do encerramento sem indenização e indicando o(s) trecho(s) da apólice em que a negativa se baseia.

Mesmo após a emissão do documento e encerramento formal do processo, estaremos à disposição para esclarecimentos adicionais julgados necessários e para eventual apresentação de fato ou argumento novo que viabilize a reversão da negativa.

# Recomendações Gerais

## **Dar imediato aviso à AXA, quando da ocorrência do sinistro.**

O aviso tempestivo permite que a AXA auxilie nos procedimentos de preservação reduzindo assim os danos na maior parte dos casos. Este procedimento também contribui para uma coleta ágil de documentos e elementos necessário à regulação.

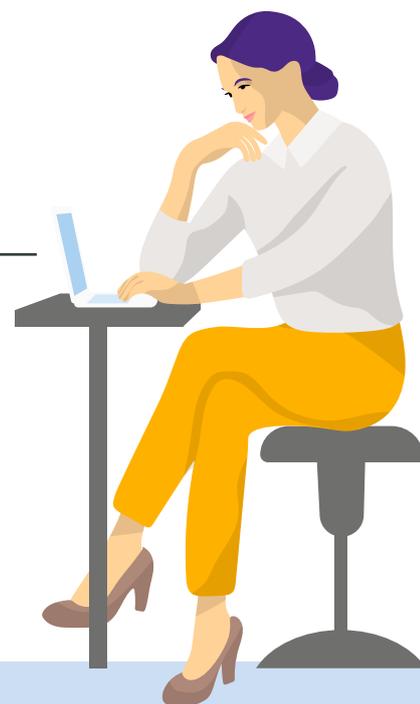


## **Iniciar os procedimentos de preservação do bem sinistrado**

O Segurado é corresponsável pela proteção da carga, não devendo necessariamente aguardar a chegada de um representante da seguradora para proteger e tentar minimizar os prejuízos decorrente dos danos causados.

## **Salvados**

Os salvados são todos os bens avariados, resultantes de um sinistro, e que ainda possuam valor econômico. Todo e qualquer bem que venha a sofrer danos em decorrência do sinistro deverá ser preservado e mantido à disposição da Cia seguradora para as tratativas de comercialização.





## Ressarcimento

O ressarcimento trata-se de um mecanismo valioso que ocorre através do direito que a seguradora possui em buscar os prejuízos junto ao terceiro causador dos danos, através de dispositivo jurídico da sub-rogação, que é a substituição da titularidade do direito de cobrança que ocorre após a quitação do sinistro, o efetivo ressarcimento contribui para a manutenção da saúde financeira da Apólice. Os procedimentos de ressarcimento são baseados nos documentos e informações coletadas durante a regulação, a fim de reunir as evidências necessárias para identificação e cobrança junto ao terceiro causador. A colaboração do segurado por meio do fornecimento de informações precisas e demais documentos solicitados, é fundamental para conseguirmos o ressarcimento de um prejuízo.



## Ouvidoria

Informação, dúvida, reclamação e cancelamento do Seguro, ligue para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) 0800 292 4357, disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana. Pessoas com deficiência auditiva ou de fala deverão ligar para: 0800 292 1900. Se desejar a reavaliação da solução apresentada no SAC, ligue para Ouvidoria: 0800 292 1600. Nosso endereço eletrônico é [www.axa.com.br](http://www.axa.com.br)