

SEGUROS



Seguro de Frotas de Automóveis

Manual de Sinistros
para Segurados

Prezados(as) clientes,

A Seguros SURA se preocupa com a tranquilidade de seus clientes e quer contribuir para que seus negócios se mantenham em movimento. Para que isso aconteça, apresentamos este guia rápido de procedimentos a serem adotados em caso de sinistro.

Este material foi criado para facilitar o seu atendimento e proporcionar às empresas a melhor opção em seguros corporativos. Esperamos que nossa preocupação se transforme na sua tranquilidade.

Seguros SURA

Conteúdo - Manual de Sinistros para Segurados

1. O que fazer em caso de sinistro	4
2. Quem contatar	7
3. Informações necessárias em caso de sinistro	8
4. Sinistros envolvendo terceiros	10
5. Agendamento da vistoria e autorização de reparos	14
6. Pagamento da franquia e indenização	16
7. Roubo/furto	20
8. Demandas judiciais ou extrajudiciais	23
9. Compromissos da Seguros SURA	26
10. Anexos	29

1. O que fazer em caso de sinistro

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre as ações necessárias em caso de sinistro, contribuindo para uma rápida notificação e averiguação de todos os danos e consequências decorrentes de um sinistro.

Em caso de ocorrência de um incidente que possa dar origem a um sinistro, siga os passos abaixo:

1. Mantenha a calma;
2. Registre o ocorrido e providencie socorro (quando necessário);
3. Comunique a Seguros SURA e seu Corretor de Seguros;
4. Agende a vistoria.

1. O que fazer em caso de sinistro

EM CASO DE SINISTRO

1. Mantenha a calma

- Relaxe.

2. Registre e providencie socorro

- Se houver vítimas ou feridos, providencie o socorro acionando as autoridades locais (bombeiros, polícia, resgate etc.).
- Aguarde a chegada da polícia para realização do respectivo boletim de ocorrência.
- Certifique-se de que todos os detalhes do acidente estão corretamente descritos no boletim de ocorrência.

3. Proteja os bens e evite danos adicionais

- Adote as providências necessárias para a proteção de seu veículo e pessoas, evitando a ocorrência de novos acidentes e o agravamento dos danos ocorridos.
- Caso necessite, requisiute o serviço de guincho e táxi junto a nossa Central de Atendimento – Assistência 24h.
- Se seu veículo for guinchado, retire todos os pertences e documentos pessoais que estiverem em seu interior.
- Leve o veículo para uma oficina de sua confiança.

1. O que fazer em caso de sinistro

4. Comunique

Registre imediatamente o sinistro através de nossa Central de Atendimento – Assistência 24h, selecionando a opção “Aviso de Sinistro” do menu, ou peça a seu corretor para efetuar o aviso do sinistro pelo seu acesso no “Canal do Corretor”.

Devem ser informados os seguintes dados para a efetivação do registro:

- Dados do veículo (placa, chassi, modelo etc.)
- Dados do segurado
- Data do acidente (local, horário)
- Dados do condutor (nome, idade, cpf e cnh)
- Descrição do acidente (danos e informações do BO – nº e delegacia, caso tenha sido elaborado)
- Para sua segurança, são colhidos também os **dados de quem está comunicando o sinistro** (nome, telefone e e-mail)

5. Agende a vistoria

- Aproveite para agendar a vistoria na oficina referenciada indicada pela Central de Atendimento - Assistência 24h.
- Caso o sinistro não tenha sido ocasionado por culpa do condutor do veículo segurado, é importante anotar todos os dados do veículo causador e do seu condutor.

2. Quem contatar

O objetivo deste capítulo é fornecer a você orientações sobre quem contatar em caso de SINISTROS, para garantir uma rápida notificação e averiguação das causas e todos os danos decorrentes do evento.

QUANDO	CANAL DE CONTATO	TELEFONE
A qualquer momento	Central de Atendimento - Assistência 24h	3003 7727 (principais capitais e regiões metropolitanas) 0800 704 9399 (demais regiões)
Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 22h	Via Chat Online para acompanhamento de sinistro de Auto Frota	

Notificação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o ano.

3. Informações necessárias em caso de sinistro

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre quais documentos/ informações deverão ser apresentados à Seguros SURA em caso de sinistro, para garantir uma adequada averiguação de causa e prejuízos decorrentes do evento.

- Carteira Nacional de Habilitação do condutor do veículo no momento do sinistro (cópia).
- CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (cópia).
- Registro de Ocorrência Policial (cópia).

Os documentos solicitados devem ser enviados com a devida identificação do sinistro e placa para o e-mail **sinistro.auto@segurossura.com.br**. É fundamental que a documentação seja apresentada na mesma data do registro do sinistro, garantindo a agilidade em seu atendimento.

Lembre-se de confirmar se sua apólice de seguros contempla as coberturas que garantem o atendimento à ocorrência. A continuidade da regulação do sinistro está diretamente ligada à conformidade com as Condições Gerais que regem o presente seguro e estará limitada aos valores previamente contratados.

Para conhecer as condições vigentes para cada cobertura contratada, verifique o Manual “SEGURO AUTOMÓVEL – Condições Gerais e Serviços de Assistência Seguros SURA” ou acesse nosso site:

www.segurossura.com.br/seguros_auto_frotas_sinistros.

3. Informações necessárias em caso de sinistro

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Os documentos relacionados neste capítulo são os básicos para que a Seguros SURA possa proceder com a análise do sinistro e levantamento dos prejuízos.

Em caso de necessidade, o analista de seu sinistro procederá com a solicitação de informações/documentos necessários à complementação da análise, contatando seu corretor com a maior brevidade possível.

4. Sinistros envolvendo terceiros

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre quais documentos deverão ser apresentados à Seguros SURA em caso de sinistro envolvendo terceiros e como proceder nestes casos para garantir uma adequada averiguação de causa e prejuízos decorrentes do evento.

- **Anote nome**, endereço e telefone do proprietário e do condutor, e dados do(s) veículo(s), como marca, modelo e placa, mesmo que você não seja o culpado pelo acidente.
- **Não assumo qualquer compromisso** ou responsabilidade pelos prejuízos decorrentes do sinistro.
- Para evitar demandas judiciais que você possa vir a responder, procure **anotar dados de testemunhas do acidente** – nomes completos e formas de contato com elas.
- **Comunique a ocorrência às autoridades policiais** – é aconselhável para sua proteção e agilidade da regulação do sinistro.
- **Informe o terceiro** para direcionar seu veículo a uma Oficina Referenciada. Para consulta das oficinas, solicitar que entre em contato com a nossa Central de Atendimento – Assistência 24h. Para o veículo de terceiro, não há cobertura dos serviços da Assistência 24h, ele deve providenciar seu reboque e depois encaminhar a Nota Fiscal para o e-mail **sinistro.auto@segurossura.com.br** requisitando o reembolso dos valores (o reembolso é sujeito à análise de cobertura do sinistro ao terceiro).

4. Sinistros envolvendo terceiros

- **Oriente** o terceiro a entrar em contato com nossa Central de Atendimento – Assistência 24h ou com seu Corretor de Seguros para registrar sua reclamação no mesmo sinistro por você avisado – somente após o seu registro o terceiro terá condições de registrar sua reclamação com a Seguros SURA.

Devem ser informados os seguintes dados para a efetivação do registro:

Nº do sinistro informado pelo segurado;

- **Dados do veículo e do condutor** do veículo segurado;
- **Dados de seu veículo** (placa, chassi, modelo etc.);
- **Data, local, horário** do acidente;
- **Dados do condutor** (nome, idade, cpf e cnh);
- **Descrição do acidente**/danos;
- **Informações do BO** (nº e delegacia);
- **Agendamento de Vistoria** para terceiro em oficina referenciada, indicada pela Central de Atendimento – Assistência 24h.

4. Sinistros envolvendo terceiros

- **Documentos básicos a serem apresentados em caso de sinistros envolvendo terceiros:**
- **Carteira Nacional de Habilitação** do condutor do veículo no momento do sinistro (cópia);
- **CRLV** – Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (cópia);
- **Registro de Ocorrência Policial** (cópia).

Os documentos solicitados devem ser enviados com a devida identificação do sinistro e placa para o e-mail **sinistro.auto@segurossura.com.br**. É fundamental que a documentação seja apresentada na mesma data do registro do sinistro, garantindo a agilidade em seu atendimento.

Lembre-se de confirmar se para a sua apólice de seguros foi contratada a cobertura de RCFV – Responsabilidade Civil Facultativa de Proprietários de Veículos Automotores de Vias Terrestres – para danos materiais ou corporais. A continuidade ao atendimento do terceiro dependerá do acidente estar em conformidade com as Condições Gerais que regem o presente seguro, confirmação da sua responsabilidade pelo acidente e estará limitada aos valores previamente contratados.

4. Sinistros envolvendo terceiros

O seguro de terceiros (RCFV) não contempla qualquer indenização por danos corporais, morais ou materiais ocasionados a passageiros ou motoristas do veículo segurado, mesmo que terceiros.

Para conhecer as condições vigentes para cada cobertura contratada, verifique o Manual “SEGURO AUTOMÓVEL – Condições Gerais e Serviços de Assistência Seguros SURA” ou acesse o nosso site:

www.segurossura.com.br/seguros_auto_frotas_sinistros.

5. Agendamento da vistoria e autorização de reparos

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre como agendar a vistoria para receber a autorização de reparos necessária.

- O segurado ou terceiro pode **optar por agendar a vistoria** no momento da comunicação do sinistro ou retornar posteriormente. Basta informar à nossa Central de Atendimento – Assistência 24h, na opção “Aviso de Sinistro”, o local e a data em que o veículo estará disponível para a vistoria – o veículo deve ficar disponível na oficina das 8h às 18h, não sendo possível o agendamento de horários para vistoria.
- A **escolha da oficina** é livre para o segurado, podendo o veículo ser direcionado para reparos em concessionárias ou oficinas particulares de sua confiança, não cabendo qualquer responsabilidade da Seguros SURA quanto aos prazos e qualidade dos reparos.
- Em caso de vistoria complementar, a solicitação deve ser enviada com a devida identificação do sinistro para o e-mail:
complemento@segurossura.com.br
- Independente da livre escolha, para sua comodidade, a Seguros SURA conta com uma rede referenciada de oficinas em diversas regiões do Brasil – solicite ao nosso atendimento ou ao seu corretor a **relação de oficinas** de sua região.

5. Agendamento da vistoria e autorização de reparos

- A autorização dos reparos nas oficinas é sujeita à análise do sinistro, podendo ser realizada imediatamente pelo perito no momento da realização da vistoria. Caso os reparos não sejam autorizados no ato da vistoria, a Seguros SURA irá proceder com a avaliação e, em caso de dúvida fundada e justificável, o analista de seu sinistro procederá com a solicitação de informações/documentos necessários à complementação da análise, contatando seu corretor com a maior brevidade possível após a realização da vistoria. Assim que as dúvidas forem esclarecidas, a Seguros SURA contatará a oficina e seu corretor para autorizar a continuidade dos reparos.
- Para o atendimento e reparação exclusiva de veículos terceiros, é necessária que seja realizada uma **vistoria de constatação de danos no veículo segurado**, para atestarmos que todas as avarias reclamadas pelos terceiros são de sua responsabilidade. O local para esta vistoria é de livre escolha do segurado, podendo ser na sua residência ou empresa, sendo desnecessário se tratar de uma oficina. Contudo, uma pessoa responsável pelo veículo deve acompanhar a vistoria. O agendamento também é realizado em nossa Central de Atendimento – Assistência 24h.

6. Pagamento da franquia e indenização

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre como o pagamento da franquia poderá ser realizado e como proceder para receber a indenização.

Franquia

- Os valores referentes à franquia devem ser pagos diretamente à oficina reparadora escolhida, quando da entrega do veículo completamente reparado. A Seguros SURA arcará com o pagamento de valores que excedam a esta franquia que façam parte do sinistro reclamado. Os serviços efetuados para reparação de danos não decorrentes do sinistro e/ou serviços adicionais devem ser negociados pelo segurado diretamente com a oficina.
- A concessão de descontos e parcelamentos dos valores de franquia também deve ser negociada com a oficina. A Seguros SURA não se responsabiliza por acordos, negociações, descontos ou benefícios derivados desta negociação.

Indenização integral (perda total do veículo)

A definição de indenização integral é realizada após a vistoria do veículo e análise pelo analista da Seguros SURA.

Durante a vistoria, é realizado um check-list e o veículo é fotografado para evitar que itens como aparelhos de som, objetos de uso pessoal, itens mecânicos, pneus, entre outros, sejam subtraídos. Após a finalização deste documento, não é permitido o acesso ao veículo sem a nossa prévia autorização.

6. Pagamento da franquia e indenização

O analista encaminhará uma solicitação de documentos ao seu corretor. No entanto, para agilizar seu atendimento, disponibilizamos a relação de documentos básicos no site:

www.segurossura.com.br/seguros_auto_frotas_sinistros.

- **CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento** do veículo do exercício atual (original);
- **Cópia dos documentos pessoais** (RG, CPF etc.) e de um comprovante de residência/endereço (água, luz ou telefone), emitido nos últimos 3 meses, do proprietário legal do veículo segurado – conforme CRLV;
- **Contrato social e todas as alterações** com seus respectivos registros na Junta Comercial – quando o proprietário legal do veículo for pessoa jurídica;

Termo de responsabilidade sobre multas e débitos existentes até a data do sinistro e Autorização de Crédito de Indenização e Quitação de Sinistro, com firma reconhecida da assinatura do segurado e do proprietário legal do veículo – peça o modelo a seu corretor ou acesse nosso site;

- **DUT – Certificado de Propriedade** do veículo com firma reconhecida por autenticidade (original) e nota fiscal de saída (baixa do ativo quando o proprietário legal do veículo for pessoa jurídica).

6. Pagamento da franquia e indenização

Para veículos com débitos de financiamento, leasing ou com equipamentos instalados como kit gás e blindagem, documentos adicionais são adicionados a esta relação. Nestes casos, procure seu Corretor de Seguros ou a nossa Central de Atendimento – Assistência 24h (menu “Assistência Despachante”), para obter esclarecimentos e saber quais são os documentos adicionais.

Demais documentos podem ser solicitados durante a regulação do sinistro, mediante dúvida e necessidade fundada e justificável, sendo encaminhada a solicitação ao seu Corretor de Seguros.

O veículo deverá estar totalmente livre de restrições e débitos para a liquidação do sinistro e o pagamento da indenização sempre será realizado ao proprietário legal do veículo (aquele que consta no registro oficial do Detran). Desta forma, todos os débitos anteriores à data do sinistro que porventura sejam cobrados após o pagamento da indenização serão de sua responsabilidade.

Após o pagamento da indenização, efetuaremos a imediata transferência de seu veículo para a Seguros SURA.

6. Pagamento da franquia e indenização

Para retirada de objetos de uso pessoal e/ou equipamentos instalados no veículo, deve dirigir-se ao local de guarda de seu veículo (oficina ou outros) em caráter de urgência pois, a partir do 3º (terceiro) dia da elaboração do check-list, providenciaremos a retirada do veículo do local em que se encontra, direcionando-o para nossos leiloeiros cadastrados na cidade de São Paulo.

São definidos como equipamento todos aqueles itens que não são originais de fábrica ou itens de série do veículo. Em caso de substituição de equipamentos originais ou de série por modelos mais modernos, é obrigatória a devolução/reinstalação dos itens que constavam originalmente no veículo.

Após a remoção do veículo, não será possível a retirada de qualquer item – seja de uso pessoal ou equipamento instalado.

7. Roubo/furto

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre proceder em caso de roubo ou furto do veículo segurado.

As principais ações devem ser tomadas quando acontecer roubo ou furto do veículo:

- **Comunique** imediatamente a ocorrência às autoridades policiais pelo telefone 190.
- **Acione a empresa de rastreamento** se o veículo possuir tal equipamento instalado.
- **Registre a ocorrência** na Delegacia de Polícia mais próxima da ocorrência. Em caso de furto, verifique se a Secretaria de Segurança Pública do Estado permite a comunicação do evento pela internet.
- **Comunique** imediatamente o sinistro através de nossa Central de Atendimento – Assistência 24h, selecionando a opção “Aviso de Sinistro” do menu, ou peça a seu corretor para efetuar o aviso do sinistro pelo seu acesso no “Canal do Corretor”.

Após a finalização da comunicação do sinistro, a Seguros SURA encaminhará imediatamente uma solicitação de documentos ao seu Corretor de Seguros. No entanto, para agilizar seu atendimento, incluímos a relação de documentos básicos necessários ao seu sinistro:

- **CRLV** – Certificado de Registro e Licenciamento do veículo do exercício atual (original);

7. Roubo/furto

- **Cópia dos documentos pessoais** (RG, CPF etc.) e de um comprovante de residência/endereço (água, luz ou telefone), emitido nos últimos 3 meses, do proprietário legal do veículo segurado – conforme CRLV;
- **Contrato social** e todas as alterações com seus respectivos registros na Junta Comercial – quando o proprietário legal do veículo for pessoa jurídica;
- **Termo de responsabilidade** sobre multas e débitos existentes até a data do sinistro e Autorização de Crédito de Indenização e Quitação de Sinistro, com firma reconhecida da assinatura do segurado e do proprietário legal do veículo – peça o modelo a seu corretor ou acesse nosso site;
- **DUT – Certificado de Propriedade** do veículo com firma reconhecida por autenticidade (original) e nota fiscal de saída (baixa do ativo quando o proprietário legal do veículo for pessoa jurídica).

Para veículos com débitos de financiamento, leasing ou com equipamentos instalados como kit gás e blindagem, documentos adicionais são adicionados a esta relação. Nestes casos, procure seu Corretor de Seguros ou nossa Central de Atendimento – Assistência 24h, menu “Assistência Despachante”, para obter esclarecimentos e saber quais são os documentos adicionais.

Demais documentos podem ser solicitados durante a regulação do sinistro, mediante dúvida ou necessidade fundada e justificável, sendo encaminhada a solicitação ao seu Corretor de Seguros.

7. Roubo/furto

Lembrando que o veículo deverá estar totalmente livre de restrições e débitos para a liquidação do sinistro e que o pagamento da indenização sempre será realizado ao proprietário legal do veículo (aquele que consta no registro oficial do Detran). Desta forma, todos os débitos anteriores à data do sinistro que porventura sejam cobrados após o pagamento da indenização serão de sua responsabilidade.

De acordo com a legislação, não é possível a transferência imediata de seu veículo para a Seguros SURA – somente em caso de localização de seu veículo.

Caso receba alguma cobrança posterior à data do sinistro, entre em contato diretamente com o órgão competente de seu Estado e verifique as formas de cancelamento desta cobrança indevida – tenha sempre em mãos o Boletim de Ocorrência elaborado para seu sinistro.

Em caso de localização do veículo antes do recebimento da indenização, é necessário comunicar imediatamente à seguradora, informando se existem avarias que justifiquem a utilização da cobertura do seguro, uma vez que passa a se tratar de um sinistro de danos parciais sujeito a pagamento da franquia contratada. Devem também ser apresentados os respectivos documentos de recuperação do veículo fornecidos pela autoridade policial: Auto de Apreensão e Auto de Entrega.

8. Demandas judiciais ou extrajudiciais

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre como proceder caso receba uma notificação judicial ou extrajudicial.

Assim que receber uma notificação judicial ou extrajudicial, em razão de sinistro ocorrido no período de vigência da apólice de seguros contratada com a Seguros SURA, o segurado deverá proceder da seguinte maneira:

- **Caso ainda não tenha feito**, registre imediatamente o sinistro através de nossa Central de Atendimento – Assistência 24h, selecionando a opção “Aviso de Sinistro” do menu, ou peça a seu corretor para efetuar o aviso do sinistro pelo seu acesso no “Canal do Corretor”.
- **Encaminhar toda a documentação** pertinente ao sinistro, ao Corretor de Seguros ou ao analista responsável para entrega na Seguros SURA. Para saber quem será o analista responsável e seu respectivo e-mail para encaminhamento da documentação, requisiute esta informação em nossos Canais de Comunicação após o registro do sinistro – é fundamental que a documentação seja apresentada na mesma data do registro do sinistro, garantindo agilidade em seu atendimento. Os documentos devem ser enviados com a devida identificação do sinistro e placa para o e-mail: **sinistro.auto@segurossura.com.br**.

8. Demandas judiciais ou extrajudiciais

- **Não assumir qualquer compromisso** ou responsabilidade pelos prejuízos decorrentes do sinistro.

Os analistas verificarão toda a documentação recebida e orientarão o segurado/corretor sobre a maneira de conduzir esta demanda.

Em razão da Circular SUSEP/DETEC/GAB/n.º 003/2006, as Sociedades Seguradoras estão impedidas de indicar assessoria jurídica. Caberá ao segurado a contratação de advogados representantes para elaborar sua defesa, devendo ser informados à Seguros SURA previamente os valores negociados dos honorários advocatícios para esta representação – estes também são dedutíveis dos limites de valores contratados na apólice.

São obrigações do segurado constituídas a partir de então, sob pena de perda de direitos à indenização:

- **Enviar toda a documentação** referente ao desdobramento da ação judicial;
- **Comparecer a todas as audiências** e realizar sua defesa processual;
- **Não realizar qualquer acordo**, judicial ou extrajudicial, sem nossa autorização formal.

A Seguros SURA fará a indenização através de reembolsos dos valores que o segurado for obrigado a pagar ao terceiro, em caso de sentença judicial transitada em julgado ou de acordo autorizado formalmente pela

8. Demandas judiciais ou extrajudiciais

SEGURADORA.

Informações importantes

- O recebimento da documentação não implica no deferimento do reembolso – cada novo documento seguirá para análise de nosso corpo técnico;
- Não serão realizados adiantamentos de valores de condenação ou despesas para defesa processual, incluindo honorários advocatícios;
- Todos os reembolsos, incluindo danos morais, serão realizados somente se a apólice contratada contiver a referida cobertura e todos os documentos requisitados tiverem sido apresentados à Seguros SURA;
- O seguro de responsabilidade civil (RCFV) não contempla reembolso de condenações na esfera criminal, bem como pagamento de táxi, aluguel de veículos ou demais meios de locomoção reclamados pelos terceiros em virtude de acidente ocasionado pelo veículo segurado;
- O seguro responsabilidade civil (RCFV) não contempla qualquer indenização por danos corporais, morais ou materiais ocasionados a passageiros ou motoristas do veículo segurado, mesmo que terceiros.

9. Compromissos da Seguros SURA

Os itens abaixo são compromissos da Seguros SURA com você.

Satisfação

A Seguros SURA tem como objetivo proporcionar um serviço de condução de sinistros acessível e transparente, garantindo uma solução imediata e abrangente para a satisfação de todas as partes envolvidas, que inclui:

Pagamento de acordo com a cobertura da apólice;

1. Proatividade na regulação do sinistro;
2. Pagamentos intermediários voluntários, que serão oferecidos assim que possível;
3. Conselhos úteis e diretos;
4. Questões técnicas serão levantadas logo no início e discutidas abertamente.

Comunicação

Reconhecemos que, aos nos comunicar com terceiros que sofreram danos em decorrência de um sinistro, fazemos como representantes da sua empresa, devendo assegurar que em nossas relações com eles nós iremos:

- **Confirmar sua ética** para com o tratamento do seu pessoal;
- **Responder de maneira eficaz** a todas as comunicações;

9. Compromissos da Seguros SURA

- **Estabelecer rapidamente os fatos e circunstâncias** de qualquer sinistro, permitindo a validação da cobertura da apólice;
- **Nomear peritos e outros especialistas** adequados ao tipo de ocorrência, quando necessário, sempre trabalhando dentro de nossas rigorosas diretrizes;
- **Fornecer uma resposta objetiva** e rápida ao sinistro;
- **Negociar um acordo econômico** que reconheça tanto nossa responsabilidade para com o seu negócio quanto para com o sistema jurídico no qual operamos.

Excelência no atendimento

Através de rigorosos e monitorados padrões de serviço, garantiremos que você receba um atendimento excelente.

1. Os contatos iniciais dos sinistros serão realizados em um prazo de 24 horas após recebimento da comunicação.
2. Todos os pagamentos acordados serão efetuados em um prazo de 2 dias úteis após a concordância do segurado com os valores do prejuízo.
3. Estaremos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias da semana para que você notifique um sinistro.

9. Compromissos da Seguros SURA

4. Trabalhamos com reguladores altamente qualificados e de renome no mercado.
5. Nós o informaremos regularmente sobre a evolução de casos de sinistros de grande porte.
6. Trabalharemos com você e nos comprometemos a manter reuniões regulares de revisão de sinistros.
7. Realizaremos reuniões de revisão após o ajuste de sinistros de grande porte.
8. Em caso de catástrofes naturais, a Seguros SURA possui um plano de ação formalizado, visando administrar as perdas do evento e agilizar o retorno do seu negócio rapidamente.

10. Anexos

Contatos da Seguros SURA e comunicação de sinistros

Para saber mais sobre nossos produtos e serviços, acesse o nosso site: **www.segurossura.com.br**. Notificação – 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o ano: **0800 704 9399** ou por seu Corretor de Seguros.

CANAL	CONTATO
SAC	0800 774 0772
SAC	0800 704 2474 (Atendimento para Deficientes Auditivos)
Ouvidoria	ouvidoria@segurossura.com.br
Ouvidoria	0800 704 7099
Disque Fraude	0800 704 7009
Denúncia	(11) 3556 7054
Denúncia	canalaberto@segurossura.com.br

10. Anexos

Telefones úteis

CANAL	CONTATO
Polícia	190
Bombeiros	193
Resgate	192
Defesa Civil	199

www.segurossura.com.br

Consulte o seu corretor
ou entre em contato com a Seguros SURA*:

Av. das Nações Unidas, 12.995 - 4º andar
Brooklin Novo - São Paulo - SP
CEP: 04578-000 Tel.: 11 3556 7000

*Seguros SURA S/A "em aprovação" (antiga Royal & SunAlliance Seguros (Brasil) S/A).