

# oceanica

S E G U R O S

Um **jeito novo** de fazer seguros.

Guia prático de **Sinistros Para Segurados**

2023

## Prezado (a) Segurado (a),

Nos preocupamos com a tranquilidade dos nossos clientes e queremos contribuir para que você, sua família e seus negócios se mantenham em movimento tranquilo.

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 a melhor opção em seguros.

Esperamos que nossa preocupação se transforme na sua tranquilidade.



# Guia de Sinistros

<b>01</b>	O que fazer em caso de sinistro	<b>PÁGINA</b>	<b>4</b>
<b>02</b>	Informações necessárias em caso de sinistro	<b>PÁGINA</b>	<b>7</b>
<b>03</b>	Sinistros envolvendo terceiros	<b>PÁGINA</b>	<b>9</b>
<b>04</b>	Agendamento da vistoria e autorização de reparos	<b>PÁGINA</b>	<b>12</b>
<b>05</b>	Pagamento da franquia e indenização	<b>PÁGINA</b>	<b>14</b>
<b>06</b>	Roubo/furto	<b>PÁGINA</b>	<b>17</b>
<b>07</b>	Quebra de Vidros	<b>PÁGINA</b>	<b>19</b>
<b>08</b>	Demandas judiciais	<b>PÁGINA</b>	<b>21</b>
<b>09</b>	Compromissos com o Segurado	<b>PÁGINA</b>	<b>23</b>
<b>10</b>	Informações úteis	<b>PÁGINA</b>	<b>24</b>





# 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:

- 1.1 Mantenha a calma e coloque-se em segurança;
- 1.2 Providencie socorro às vítimas;
- 1.3 Acione as autoridades e registre a ocorrência;
- 1.4 Anote os dados de testemunhas e envolvidos;
- 1.5 Registre seu sinistro na seguradora;
- 1.6 Envie os documentos solicitados.



# 1 O que fazer em caso de Sinistro

## 1.1.1 Mantenha a calma.

- Relaxe.
- Certifique-se de que você e sua família estejam em segurança.

## 1.2.1 Providencie Socorro.

- Se houver vítimas ou feridos, providencie o socorro acionando as autoridades locais (bombeiros, polícia, resgate etc.).

## 1.3.1 Acione as autoridades e registre a ocorrência.

- 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.
- Informe os dados de eventuais testemunhas ou do causador do sinistro.





# 1 O que fazer em caso de Sinistro

## 1.4.1 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 e tenha contratado esta cobertura, requisite o serviço de guincho 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 referenciada mais próxima.

## 1.5.1 Comunique

- Registre imediatamente o sinistro através do portal do segurado ou do site [www.splitrisk.com.br](http://www.splitrisk.com.br), selecionando a opção: “Comunique seu sinistro”.
- Você deve ter em mãos os seguintes dados para a efetivação do registro:
  - a) Dados do veículo;
  - b) Dados do segurado, do condutor e de quem está comunicando o sinistro;
  - c) Descrição do acidente e detalhes do ocorrido com data e horário;
  - d) 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.

## 1.6.1 Envie os documentos

- Para seguir com a análise do seu sinistro é importante no momento do registro já enviar os documentos necessários:
  - a) Boletim de Ocorrência
  - b) CNH do Condutor
  - c) CRLV | Licenciamento
  - d) Fotos do Veículo Segurado e dos danos
  - e) Foto do Acidente (se houver)
  - f) Foto dos veículos envolvidos (se houver)



## 2 Informações em caso de Sinistro

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

Documentos	Roubo e Furto	Colisão	Terceiro	Quebra de Vidros
Boletim de Ocorrência	SIM	SIM	SIM	NÃO
CNH Condutor	SIM	SIM	SIM	SIM
CRLV – Licenciamento	SIM	SIM	SIM	SIM
Fotos do Veículo Segurado	NÃO	SIM	SIM	SIM
Fotos do Veículo Terceiro	NÃO	NÃO	SIM	NÃO
Fotos do Acidente	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Laudo de Atendimento Médico (se houver)	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Ticket de Estacionamento (se houver)	SIM	NÃO	NÃO	NÃO







## 2 Informações em caso de Sinistro

**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 as Condições Gerais e Serviços de Assistência.

### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES!**

Os documentos relacionados neste capítulo são os básicos para que a seguradora possa proceder com a análise do sinistro e com o 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 você por e-mail com a maior brevidade possível.







### 3 Sinistro Envolvendo Terceiros

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

**Anote todos os dados do veículo e do condutor, mesmo que você não seja o culpado pelo acidente.**

**Não assuma qualquer compromisso ou responsabilidade pelos prejuízos, não faça nenhum acordo ou negociação com os envolvidos para não prejudicar a cobertura do seu sinistro.**

**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 que ele precisará comunicar o sinistro na seguradora, após você informar a ele o protocolo de atendimento.**

**Após você comunicar seu sinistro e receber o protocolo, contate o terceiro e informe a ele este número e peça que ele realize o comunicado do sinistro dele no site [www.splitrisk.com.br](http://www.splitrisk.com.br) na opção “Comunicar seu Sinistro”.**





### 3 Sinistro Envolvendo Terceiros

É fundamental que a documentação seja apresentada na mesma data do registro do sinistro, garantindo a agilidade.

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 as Condições Gerais e Serviços de Assistência.

Documentos
Boletim de Ocorrência
CNH Condutor
CRLV – Licenciamento
Fotos do Veículo Segurado
Fotos do Veículo Terceiro
Fotos do Acidente
Laudo de Atendimento Médico (se houver)





## 3 Sinistro Envolvendo Terceiros

### INFORMAÇÕES IMPORTANTES!

Os documentos relacionados neste capítulo são os básicos para que a seguradora 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 você por e-mail com a maior brevidade possível.

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.

O seguro de terceiros (RCFV) garante apenas atendimento para danos materiais diretos ocasionados a terceiros, não sendo possível reparação por danos morais, estéticos, médicos, lucros cessantes ou quaisquer outras finalidades, em conformidades com as condições gerais da apólice contratada.



## 4 Vistoria e Reparos

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

O segurado ou terceiro serão atendimento obrigatoriamente na rede de oficinas referenciadas pela seguradora.

O agendamento da vistoria será realizado pela seguradora, após recebimento do aviso de sinistro e dos documentos mencionados nos capítulos anteriores deste guia.

Após contato da seguradora, o segurado ou terceiro deverá deixar o veículo na oficina indicada e o veículo deve ficar disponível na oficina das 8h às 18h, não sendo possível o agendamento de horários para vistoria.

Caso não haja oficina referenciada em um raio de até 50km do local do sinistro ou residência do segurado ou terceiro, a seguradora poderá por sua liberalidade, autorizar o direcionamento do veículo para oficina de livre escolha e confiança do segurado ou terceiro.

Neste caso, não cabendo qualquer responsabilidade seguradora quanto aos prazos e qualidade dos reparos.







## 4 Vistoria e 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 seguradora 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, por e-mail, com a maior brevidade possível após a realização da vistoria.

Assim que as dúvidas forem esclarecidas, a seguradora contatará a oficina 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.

Inicialmente esta vistoria será feita de forma remota pelo próprio segurado, enviando as fotos para a seguradora. Porém em alguns casos, pode ser que seja necessário o agendamento de uma vistoria presencial no veículo segurado, neste caso iremos conta-lo para que haja este agendamento.

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.





## 5 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, quando da entrega do veículo completamente reparado. A seguradora 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 seguradora não se responsabiliza por acordos, negociações, descontos ou benefícios derivados desta negociação.

### Indenização Integral (Perda Total d Veículo)

A definição de indenização integral é realizada após a vistoria do veículo e análise pelo analista da seguradora, sempre que o valor do reparos forem superiores a 75% do LMI segurado e\ou tecnicamente o reparos seja inviável por questão de segurança ou estrutural. Após a definição da indenização integral (perda total), o analista encaminhará por e-mail, uma solicitação de documentos necessários para programação da indenização.







## 5 Franquia e Indenização

Para agilizar o atendimento, listamos abaixo os documentos comuns necessários. Lembrando que no momento da análise, outros documentos complementares poderão ser solicitados para seguimento da liquidação do sinistro.

**ATPVe ou DUT Transferência** de propriedade para seguradora, preenchido e assinado com firma reconhecida por autenticidade (ORIGINAL);

**Termo de quitação e responsabilidade de multas e débitos**, assinado e com firma reconhecida (ORIGINAL);

**Chaves** original e reserva;

**CRLV | Licenciamento** atualizado frente e verso;

**Procuração de Transferência de Propriedade** do veículo, caso não seja possível a emissão do ATPVe ou em caso de extravio ou perda do DUT original;

**Boletim de ocorrência** comprovando eventual perda de chaves, DUT, ATPVe originais;

**Declaração de Perda e Extravio de DUT** com firma reconhecida (ORIGINAL);

Caso o proprietário do veículo não seja o segurado, será necessário envio de cópia dos **documentos do proprietário** (CPF, CNH ou RG, Comprovante de Residência).





## 5 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. Demais documentos podem ser solicitados durante a regulação do sinistro, mediante dúvida e necessidade fundada e justificável, sendo encaminhada a solicitação por e-mail.

### Importante

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.

Para retirada de objetos de uso pessoal e/ou equipamentos instalados no veículo, o segurado deverá solicitar autorização formal da seguradora.

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

A retirada destes equipamentos não devem majorar os danos ao veículo, nem afetar sua usabilidade ou funcionamento.







## 6 Roubo e Furto

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

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 as Condições Gerais e Serviços de Assistência.

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

### AÇÕES IMEDIATAS

Comunique imediatamente 1. a Polícia (190);

Acione empresa de rastreamento se possuir;

Registre o BO na delegacia mais próxima;

Comunique o sinistro a seguradora;

Envie os documentos iniciais para análise.





## 6 Roubo e Furto

Caso receba alguma cobrança de multa ou infrações, posterior à data do sinistro, entre em contato diretamente com o órgão competente de seu Estado ou Cidade 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, você deverá providenciar a imediata reocupação e liberação do mesmo junto as autoridades responsáveis.

Necessário comunicar imediatamente à seguradora, informando se existem avarias que justifiquem a utilização da cobertura do seguro se contratadas, 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 ou Boletim de Recuperação**
- **Auto de Entrega ou Deposito**
- **Laudo do IC (Instituto de Criminalística) se solicitado pela autoridade**
- **policial.**

Caso a cobertura de roubo e furto parcial não tiver sido contratada a responsabilidade pelo reparo dos eventuais danos serão de responsabilidade do segurado. Neste caso a apólice será cancelada e após reparo poderá o cliente solicitar a avaliação para contratação de uma nova apólice.





## 7 Quebra de Vidros

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre proceder em caso de quebra de vidros do veículo segurado.

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 as Condições Gerais e Serviços de Assistência.

O atendimento a este tipo de sinistro será realizado através do direcionamento do veículo a um posto de assistência a vidros ou loja de reparo referenciada da seguradora. Não é possível o atendimento por reembolso ou utilização de rede livre escolha do segurado, salvo se autorizado formal e previamente pela seguradora.

O evento deverá ser imediatamente ser comunicado a seguradora, através do registro do sinistro no portal do segurado ou pelo site [www.splitrisk.com.br](http://www.splitrisk.com.br) na opção “Comunicar seu Sinistro”.

**Importante no momento do comunicado enviar os documentos que agilizem a conclusão da análise descritos na página 8 deste guia prático.**



## 7 Quebra de Vidros

Após a conclusão da análise, a seguradora irá informar senha de liberação de reparos e o endereço da loja mais próxima para realizar o reparo.

### Franquia

Os valores referentes à franquia devem ser pagos diretamente à reparadora, quando da entrega do veículo completamente reparado. A seguradora 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 loja.

### Importante

Apenas os danos aos vidros laterais, traseiro, para-brisa, faróis, lanternas ou vidros (lentes) dos retrovisores, até o limite do LMI previsto é que estarão cobertos.

**Para esta cobertura o limite de acionamentos será de um evento por mês.**

Não serão autorizadas trocas por má uso/manutenção ou decurso de uso e conservação natural do veículo segurado. Também são excluídos desta cobertura:

- **Roubo/Furto total ou parcial dos vidros, faróis, lanternas ou retrovisores.**
- **Simples quebra, rachadura ou fissura que não seja decorrente de acidente ou evento externo, súbito e involuntário.**
- **Danos a faróis de neblina, faróis de milha, luzes ou piscas de retrovisores, faróis ou lanternas não originais de fábrica para o modelo de veículos segurado.**







## 8 Demandas Judiciais

O objetivo deste capítulo é fornecer orientações sobre como proceder caso receba uma notificação judicial ou extrajudicial relacionada a algum evento ocorrido com o veículo segurado durante a vigência e cobertura da apólice de seguros contratada.

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

Caso ainda não tenha feito, **registre imediatamente o sinistro** através do portal do segurado ou do site [www.splitrisk.com.br](http://www.splitrisk.com.br) na opção “Comunicar Sinistro”.

**Encaminhar toda a documentação pertinente** ao sinistro—é fundamental que a documentação seja apresentada na mesma data do registro do sinistro, garantindo agilidade em seu atendimento.

**Não assumir qualquer compromisso ou responsabilidade** pelos prejuízos decorrentes do sinistro. Os analistas verificarão toda a documentação recebida e orientarão 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.





## 8 Demandas Judiciais

São obrigações do segurado constituídas a partir de então, sob pena de perda de direitos de eventual indenização caso haja direito e tenha sido contactada a referida cobertura na apólice.

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

### Informações importantes

O recebimento da documentação não implica no deferimento ou garantia de 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;

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 e lucros cessantes 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 Nossos Compromissos

Os itens abaixo são compromissos da seguradora com você.

### Satisfação

A seguradora 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, proatividade na regulação do sinistro; e questões técnicas discutidas abertamente;
- Estabelecer rapidamente os fatos e circunstâncias, 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.

### Comunicação

- Conselhos úteis e diretos;
- Responder de maneira eficaz a todas as comunicações;
- Nós o informaremos regularmente sobre a evolução de casos de sinistros por email.

### Excelência no atendimento

- Através de rigorosos e monitorados padrões de serviço, garantiremos que você receba um atendimento excelente.;
- Central 24 horas 0800 para Assistência.



## 10 Informações Úteis

QUANDO	CONTATO	TELEFONE
Reboque Chaveiro Bateria Pneu	Central de Assistência 24h	0800 942 3290 0800 940 2121
Registro de Sinistro	Portal Segurado <a href="http://www.splitrisk.com.br">www.splitrisk.com.br</a>	
Ouvidoria	<a href="mailto:ouvidoria@splitrisk.com.br">ouvidoria@splitrisk.com.br</a>	
Denúncia ou Fraude	<a href="mailto:denuncia@splitrisk.com.br">denuncia@splitrisk.com.br</a>	

CANAL	TELEFONE
Polícia Militar	190
Bombeiros	193
Resgate   SAMU	192
Defesa Civil	199
Disque Denúncia	181
Polícia Civil	197
Polícia Rodoviária Federal	191





The logo for Oceanic Seguros features the word "oceânica" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter 'o' is stylized with a gold-colored wave graphic passing through it. The word "SEGUROS" is positioned below "oceânica" in a smaller, white, uppercase, sans-serif font, with wide letter spacing.

oceânica  
S E G U R O S

[www.oceanicaseguros.com.br](http://www.oceanicaseguros.com.br)