

## MANUAL DE SINISTROS DE DANOS PATRIMONIAIS RURAIS

### PRODUTOS

0155 – Penhor Rural

0156 – Penhor Rural Personalizado

0300 – BB Benfeitorias – Máquinas e Equipamentos Agrícolas

0008 – Ouro Implementos Agrícolas

0650 – BB Seguro Habitacional Personalizado (Danos Físicos ao Imóvel – DFI)

0680 – BB Consórcio Imobiliário (Danos Físicos ao Imóvel – DFI)

1201 – BB Seguro Imobiliário (Danos Físicos ao Imóvel – DFI)

### INSTRUÇÕES PARA AVISO E ACOMPANHAMENTO DE SINISTRO

Você está recebendo o manual de sinistros, nele estão contidos os procedimentos e prazos para o atendimento do seu sinistro assim como toda a documentação necessária que deve ser entregue para análise do processo.

Para conhecimento dos Riscos Cobertos, leia as Condições Gerais do Seguro Contratado enviada no seu e-mail juntamente com o Manual de Sinistros. As Condições Gerais do seguro contratado também podem ser acessadas pelo site do BB Seguros através do link [www.bbseguros.com.br](http://www.bbseguros.com.br) seguindo as seguintes etapas:

1. Selecione o ramo desejado na aba “Para Seus Negócios”
2. Escolha o seu produto e faça o download das Condições Gerais

#### Passo 1 – Comunicado do Evento (Sinistro)

Imediatamente após a ocorrência do sinistro, entre em contato a Central de atendimento da BB Seguros através do telefone 0800 729 7000 ou pela a Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 962 7373 tendo em mãos as informações abaixo, ou para produto Penhor Rural poderá ser comunicado também através do aplicativo do Banco do Brasil (Menu/Seguros/Seguros Rurais/Comunicar sinistro):

- ✓ Nome completo e CPF do Segurado;
- ✓ Número da proposta;
- ✓ Evento causador da ocorrência;
- ✓ Data e descrição da ocorrência;
- ✓ Telefones para contato com segurado (Celular e fixo);
- ✓ E-mail do segurado;
- ✓ Código da Agência de Relacionamento;
- ✓ Valor estimado dos prejuízos.

#### Passo 2 – Agendamento da Vistoria

Logo após comunicado o sinistro, em até **dois dias úteis** a Seguradora entrará em contato para agendar a realização da vistoria e/ou informar os procedimentos com os próximos passos a serem realizados para condução do sinistro.

### Passo 3 – Entrega de Documentos

A lista dos documentos necessários para análise, consta relacionada no site BB Seguros - [www.bbseguros.com.br/sinistro /sinistro rural](http://www.bbseguros.com.br/sinistro/sinistro_rural).

Toda documentação necessária para análise do sinistro deve ser entregue **preferencialmente**, pelo website [www.bbseguros.com.br](http://www.bbseguros.com.br). Na impossibilidade de entrega via site, a documentação deve ser entregue na sua agência de relacionamento que fará a transmissão dos documentos.

- **Atenção: Decorridos 60 dias sem o recebimento de todos os documentos solicitados pela Seguradora, o sinistro será encerrado administrativamente.**

### Passo 4 – Análise e Encerramento do Sinistro

Somente após o recebimento de **todos os documentos solicitados** pela Seguradora será iniciado o processo de análise.

- Durante a análise do sinistro, caso necessário, a Seguradora poderá solicitar documentação complementar, por meio da sua agência de relacionamento aonde foi contratado o seguro, contato telefônico, SMS e e-mail.
- A seguradora tem um prazo **de 30 dias** para conclusão da análise e emissão de um parecer final. O prazo de 30 dias é contabilizado a partir do momento em que toda documentação solicitada foi recepcionada pela seguradora.
- A Seguradora informará por meio de SMS, e-mail o parecer final com o resultado da análise.

### Passo 5 - Acompanhamento do processo de sinistro:

Para saber qual a situação atual do processo de sinistro, o segurado deve consultar o site BB Seguros: <http://www.aliacadobrasil.com.br/ITE/ITEW0126/default.aspx> Ou ligar para a Central de Atendimento, número 0800 729 7000 ou 0800 962 7373 - Central de Atendimento aos Deficientes Auditivos ou de Fala.

### Passo 6 – Solicitação de Reanálise

Caso não concorde com o parecer final da Seguradora, o segurado deve entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar a reabertura do sinistro para reanálise. Simultaneamente o cliente deve entregar via site, ou diretamente em sua agência de relacionamento uma declaração formalizando e informando os motivos do pedido de reanálise bem como apresentar novos fatos e/ou documentos caso existam.

- Após a reabertura do sinistro para reanálise, a Seguradora tem um prazo de **30 dias** para informar um parecer final.
- O modelo de declaração para solicitação de reanálise do sinistro está disponível no site BB seguros/modelos de formulários/ formulário para reanálise.

- **Atenção:** A reanálise ocorrerá somente após a solicitação da reabertura via central de atendimento e envio da declaração informando os motivos do pedido juntamente com a apresentação de novos documentos caso existam.