

## Kit sinistro - Seguro Prestamista Morte Acidental Titular

*Esta cobertura, desde que contratada, garante ao(s) Beneficiário(s) o pagamento de uma Indenização, em caso de morte do Segurado Titular decorrente de causas acidentais, exceto Riscos Excluídos, e, observadas as Condições Gerais e Disposições Contratuais da Apólice.*

Prezado(a):

Para melhor atendê-lo, este material contém os formulários e documentos necessários para solicitar a abertura de processo de sinistro, assim como as orientações que se encontram nas páginas 1 e 2 e o formulário da página 3 que deve ser enviado junto com a relação de documentos da página 4.

### Procedimento para preenchimento do kit sinistro e envio dos documentos:

**Passo 1:** Preencha os formulários solicitados neste arquivo de forma completa e digital;

**Passo 2:** Reúna todos os documentos solicitados no kit sinistro;

**Passo 3:** Digitalize todos os formulários preenchidos e documentos nos formatos PDF ou JPEG. Para agilizar a análise do sinistro, nomeie cada arquivo com o Tipo de Documento, conforme exemplo:



**Passo 4:** Caso seja um corretor de seguros, solicitamos que encaminhe os documentos **exclusivamente** pelo Portal do Corretor MetLife, no **menu Sinistro**. Caso não seja, envie por e-mail para **sinistro.metlifebrasil@klimber.com**. O assunto do e-mail deverá ser o **Nome | CPF do Segurado | Número do sinistro na MetLife, caso tenha**.

### Entenda os prazos de análise e finalização do processo de sinistro:

O prazo para **análise do processo de sinistro é de até 30 dias** corridos de acordo com a regulamentação SUSEP (órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro no Brasil) a partir do recebimento de toda documentação básica completa (contida na Relação de Documentos Básicos Obrigatórios, neste Kit). Ou seja, a seguradora iniciará a regulação do processo e a contagem do prazo somente após o recebimento destes documentos.

Caso necessário, nos reservamos ao direito de solicitar documentos complementares necessários ao processo. Providencie e encaminhe a documentação completa de uma única vez, isso evita atrasos e interrupções no prazo de análise do sinistro.

### Acompanhe seu sinistro:

Para receber informações sobre o andamento de sua solicitação de sinistro, como: documentos recebidos, documentos pendentes, data de programação de pagamento, entre outros, responda “SIM” a pergunta “Deseja receber informações sobre o andamento do processo de sinistro via e-mail e/ou sms?”, que se encontra na página 3 deste documento.

Corretor, caso você seja o solicitante deste sinistro, informe os dados de contato do(s) Beneficiário(s) da apólice, para que o mesmo tenha acesso ao andamento do processo.

Dúvidas sobre o preenchimento dos formulários acesse: <https://www.metlife.com.br/sinistro/preechimento> e/ou sobre como obter os documentos solicitados acesse: <https://www.metlife.com.br/sinistro/documentos>

Para solicitar um sinistro de outra cobertura, acesse o site <https://www.metlife.com.br/sinistro> e retire o kit sinistro correspondente.

Caso necessário, entre em contato com a nossa Central de Atendimento através do chat: <https://www.metlife.com.br/atendimento> ou através dos telefones abaixo: Central de Atendimento 3003-5433 (capitais e grandes centros) e 0800 638 5433 (demais localidades)

## Glossário

**Beneficiário:** pessoas jurídicas, credores de um valor, objeto de uma dívida contraída pelo segurado, e com direito a receber o valor da indenização, caso ocorra um sinistro coberto.

**Capital Segurado:** é o valor máximo a ser pago pela Seguradora para a garantia contratada, em caso da ocorrência de evento coberto. Nenhuma indenização será superior ao capital segurado.

**Estipulante/Empresa:** pessoa jurídica que contrata um seguro coletivo, e que possui poderes para representar os segurados, conforme legislação em vigor. Podendo ser: Empresas, Associações, Sindicatos, Bancos, Financeiras, Cartões, Escolas, entre outros.

**Segurado:** pessoa física que contratou o seguro e com a qual ocorreu o sinistro.

**Sinistro:** é a ocorrência de um evento (exemplo: morte, invalidez, etc.) previsto nas garantias do seguro contratado e que, após análise da Seguradora, poderá resultar no pagamento de uma indenização ao beneficiário, que é o credor do Financiamento, objeto do seguro.

**Solicitante:** pessoa que preenche os formulários, reúne e envia os documentos solicitados para abertura do processo de sinistro. Será o nosso ponto focal para contato, se necessário. O solicitante não obrigatoriamente é um beneficiário, podendo ser um representante legal (procurador, tutor, corretor, etc.).

# Aviso de sinistro



Encaminhar este formulário preenchido e assinado.

## Dados do sinistrado

|                                     |                              |     |
|-------------------------------------|------------------------------|-----|
| Nome                                |                              | CPF |
| Possui outros seguros<br>Sim    Não | Em qual companhia de seguros |     |

## Dados do seguro

Nome da Empresa com a qual foi feito o Financiamento

## Dados do sinistro

|                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| Tipo de ocorrência | Data da ocorrência<br>/ / |
| Descrição          |                           |

## Dados do solicitante

|  |         |                           |
|--|---------|---------------------------|
| Nome   |         |                           |
| Relação com o sinistrado   |         |                           |
| Endereço   |         | Bairro                    |
| CEP  | Cidade  | UF                        |
| Telefone   | Celular | E-mail                    |
| Deseja receber informações sobre o andamento do processo de sinistro via e-mail e/ou sms?<br>SMS    E-mail    Ambos    Não |         |                           |
| Data<br>/ /  |         | Assinatura do solicitante |

## Relação de documentos básicos e obrigatórios

Todos os documentos listados abaixo, respeitando suas respectivas particularidades, são de envio obrigatório para que se inicie o processo de análise e contagem do prazo de regulação. Ao digitalizar os documentos, não se esqueça de nomeá-los conforme sugerido na página 1 desse kit de sinistro. Todas as cópias são simples.

### Documentos do segurado

- Formulário original MetLife do Aviso de Sinistro; Cópia do RG do segurado titular;
- Cópia da Certidão de Óbito do segurado;
- Cópia do Laudo de Necropsia do Instituto Médico Legal;
- Cópia do resultado do Exame de Dosagem Alcoólica/Toxicológico, se realizado;
- Cópia do Laudo da Perícia Técnica do Local do Acidente, se realizada;
- Cópia do Boletim de Ocorrência Policial (B.O.), se houver;
- Cópia da CNH (Carteira Nacional de Habilitação) em caso de acidente com veículo dirigido pelo Segurado.

### Documentação para habilitação dos beneficiários que poderá ser solicitada posteriormente

- Cópia do RG, CPF e comprovante de residência dos beneficiários;
- Cônjuge:** certidão de casamento atualizada;
- Companheiro(a):** comprovação de união estável por ocasião da ocorrência do Sinistro;
- Filhos:** caso não tenha RG e CPF, enviar certidão de nascimento;
- Pais ou outros:** RG e CPF;
- Declaração de únicos herdeiros (o formulário deve ser preenchido e assinado por todos os herdeiros legais, e obrigatoriamente por 2 testemunhas)- esse último item não precisa ser em negrito;
- Formulário original MetLife de Autorização para Pagamento de Indenização - Beneficiário Pessoa Física ou Jurídica, nominal ao segurado titular.

[metlife.com.br](http://metlife.com.br)

Central de Atendimento (Vida e Previdência) 3003 5433 (capitais e grandes centros) e 0800 638 5433 (demais localidades) | SAC - Serviço de Apoio ao Cliente para reclamações, cancelamentos, sugestões e elogios: 0800 746 3420 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil) | Atendimento ao Deficiente Auditivo e de Fala: 0800 723 0658 (24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil) | Ouvidoria: 0800 202 1264 (segunda a sexta das 9h às 18h, exceto feriados) | Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S.A. CNPJ N° 02.102.198/0001-29 | Av. Eng° Luis Carlos Berrini, 1253 | 04571-010 | São Paulo - SP | Brasil | [metlife.com.br](http://metlife.com.br)