

# Guia de Procedimentos em Caso de Sinistro



seguro de vida



seguro automóvel



seguro residencial



seguro viagem



e muito mais

**Herval**

corretora  
de seguros



## Bati Meu Carro. E Agora?

### O1 - Verifique se houve lesões:

Primeiro passo, cuide de você e dos outros que sofreram o acidente. Descubra se alguém se feriu. Se ninguém necessita de ambulância, ligue para polícia.

### O2 - Troque informações:

Compartilhe informações do seguro com o outro motorista, bem como nome, endereço e telefone de contato. Anote o modelo, a placa e o RENAVAM do outro veículo.

### O3 - Providencie o B.O.:

Chame a Brigada Militar ou vá até a Delegacia mais próxima para preencher o Boletim de Ocorrência (B.O). Solicite uma cópia ou pergunte ao policial o número de autenticação e envie a Herval Corretora de Seguros com cópia da carteira de motorista (CNH) do segurado.

### O4 - Tire foto:

Se você estiver viajando com uma câmera ou através da câmera do seu celular, é uma ótima ideia tirar fotos no local do acidente. Tire foto dos veículos atingidos e das placas. Este tipo de documentação pode ajudar mais tarde com a sua reivindicação.

### O5 - Entre em contato com o seu Corretor de Seguros:

Entre em contato com a Herval Corretora e informe o sinistro e os danos.

(51) 3564.8366

(51) 9 9994.8452

E-mail: [seguros@herval.com.br](mailto:seguros@herval.com.br)

## A Reparação do Seu Carro Depois do Acidente

Muitas pessoas não sabem o que fazer depois de abrir o seu sinistro. Veja o que esperar de sua seguradora, corretor e vistoriador.

### O1 - Agende uma vistoria:

Seu veículo precisará passar por uma vistoria para determinar o custo da reparação. Esteja ciente que você tem o direito de escolher uma oficina para fazer os reparos no seu carro. Se você não tem uma oficina de preferência, sua seguradora poderá recomendar uma.

## O2 - Carro reserva:

O vistoriador de sinistros da sua seguradora irá conferir todas as informações disponíveis, os danos do seu veículo, boletim de ocorrência e depoimentos de testemunhas para ajudar a determinar a culpa e assim estimar o custo. Após orçamento liberado junto a oficina, caso tenha contratado em apólice carro reserva, ele poderá ser solicitado. Confira na sua apólice quantos dias tem disponível e dirija tranquilo enquanto seu carro esteja sendo reparado.

## O3 - Acompanhe o status do seu sinistro:

Muitas seguradoras permitem que você acompanhe o status do seu sinistro de forma online ou através do 0800. Neste espaço, você poderá mandar uma mensagem, ver os documentos de sinistro, consultar informações de pagamento e selecionar uma comunicação eletrônica de sua preferência.

## O4 - Seu carro novo em folha:

Assim que o sinistro for preenchido e as coberturas determinadas, a Herval Corretora também poderá ajudar você no caminho para escolher a oficina para os reparos. Você precisará pagar sua franquia (junto à oficina) para retirada do carro. Assim que os reparos forem liberados junto à oficina, verificar o prazo para efetivação dos reparos, caso seja necessário.

## Outros Procedimentos

### Somente Danos Materiais

Os veículos deverão ser encaminhados para oficina, seguindo as regras da seguradora em questão. Os envolvidos deverão acionar a seguradora através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO (0800)**, para comunicação do sinistro. A corretora também poderá fazer essa comunicação à seguradora, para isso basta enviar as informações do sinistro via e-mail.

### Informações básicas e iniciais para abertura de sinistro junto à seguradora:

- Boletim de ocorrência
- Carteira habilitação do condutor
- CRLV - documento de rodagem do veículo
- Descrição do acidente

## Se houve Danos Corporais

O segurado deverá providenciar socorro para as vítimas e acionar imediatamente o órgão de trânsito responsável.

Nestes casos o veículo normalmente é apreendido pelo órgão de trânsito responsável para perícia. Os envolvidos deverão providenciar a liberação dos veículos e, então, encaminhá-los para oficina, seguindo as regras da seguradora em questão.

Os envolvidos deverão acionar a seguradora através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO (0800)**, para comunicação do sinistro. A corretora também poderá fazer essa comunicação à seguradora, para isso basta enviar as informações do sinistro via e-mail.

### Informações básicas e iniciais para abertura de sinistro junto à seguradora:

#### Para danos materiais

- Boletim de ocorrência
- Carteira habilitação do condutor
- CRLV - documento de rodagem do veículo
- Descrição do acidente

#### Para danos corporais

- Nome, CPF e RG das vítimas
- Descrição básica das lesões sofridas

#### Roubo ou Furto de Veículo:

Acionar imediatamente o órgão policial e registrar a ocorrência.

Com a ocorrência em mãos, o segurado deve acionar a seguradora através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO (0800)**, para comunicação do sinistro. A corretora também poderá fazer essa comunicação à seguradora, para isso basta enviar as informações do sinistro via e-mail.

Após a comunicação, a seguradora aguardará um prazo médio de sete dias úteis e enviará uma relação de documentos que deverão ser providenciados para indenização do veículo.

### Documentos que podem ser entregues antecipadamente, antes da solicitação da seguradora:

- Boletim de ocorrência
- Carteira habilitação do condutor
- CRLV - documento de rodagem do veículo
- Comprovante de endereço

## Procedimentos em Caso de Sinistro - Outros Seguros

### Procedimentos Iniciais em Caso de Sinistro Residencial, Empresarial e Condomínio:

Avisar imediatamente a Herval Corretora, através do telefone (51) 3564-8366.

Conservar todos os indícios e vestígios deixados no local e nos bens segurados, enquanto for necessário para constatação e apuração da seguradora.

Caso seja necessário algum reparo de emergência, para evitar que a situação se agrave, o segurado deverá entrar em contato com a Herval Corretora ou com a seguradora em questão para verificar os procedimentos a serem adotados e serviços de assistência disponíveis.

Após a comunicação, a seguradora poderá fazer uma inspeção no local da ocorrência e solicitará documentos que deverão ser providenciados para indenização.

## Procedimentos Iniciais em Caso de Sinistro Vida

### Morte:

Avisar imediatamente a Herval Corretora, através do telefone (51) 3564-8366.

Se o segurado tiver contratado em sua apólice o serviço de Assistência Funeral, o contato deverá ser feito imediatamente junto à respectiva seguradora para as providências do funeral.

### Acidente:

Avisar imediatamente a Herval Corretora, através do telefone (51) 3564-8366, para receber orientações quanto a documentação médica e hospitalar que será necessária para andamento do processo.

# Procedimentos Iniciais em Caso de Sinistro de Transporte

Comunicar a respectiva seguradora através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO (0800)** para salvaguardar a carga.

Avisar imediatamente a Herval Corretora, através do telefone (51) 3564-8366, para que seja dado andamento ao processo.

## Queremos Atender Você!

Nossa preocupação é poder ampará-lo nos momentos difíceis e, por isso, queremos que se sinta à vontade para fazer contato conosco a qualquer momento, dando-nos a oportunidade de lhe bem servir.

A Herval Corretora de Seguros conta com uma equipe preparada para lhe atender em caso de Sinistro.



[seguros@herval.com.br](mailto:seguros@herval.com.br)



(51) 3564.8366

WhatsApp: (51) 9 9994.8452

De segunda a quinta, das 8h às 18h | Sexta das 8h às 17h