

PROCEDIMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DA ANÁLISE EXTERNA

NATUREZA: ROUBO/FURTO

Segurado/Condutor Segurado:

- Cópia CNH.
 - Cópia CRV (DUT) do veículo.
 - Cópia B.O. referente ao furto.
 - Cópia B.O. de localização do veículo, caso o mesmo já tenha sido recuperado.
 - Cópia do Comprovante de endereço.
 - NF de compra do veículo.
 - Registro fotográfico das chaves reserva e original.
 - Entrevista : Seguir o check list de perguntas.
- * Todas entrevistas devem ser obrigatoriamente gravadas, o prestador deve se apresentar ao entrevistado (nome e qual Cia representa), e todos os questionamentos feitos pela analista devem ser feitos.
- ** Todas as gravações devem ser identificadas pelo número do sinistro e nome do entrevistado (segurado, condutor, testemunha), logo no início da gravação.
- *** Todas as gravações devem ser obrigatoriamente gravadas do início (desde que chega na porta do local) até o fim (momento em que se despede do entrevistado).
- Declaração do segurado e condutor segurado a próprio punho em folha branca. Deve conter as seguintes informações, **SEMPRE:**
 - ✓ Narrativa do fato, citando qual o itinerário na data do sinistro (de onde vinha/para onde ia).
 - ✓ Perfil de utilização do veículo segurado; Quem utiliza (listar todos os motoristas), quantidade de vezes na semana, a finalidade do uso e local de pernoite.
 - ✓ Como adquiriu o veículo e desde quando.

- Fotografar a residência do segurado (placa da rua, rua ampla, frente da residência, 3 fotos no mínimo).

- Entrevistar vizinhos (Meio de convívio) para verificarmos se o veículo era visto em bom estado de conservação antes do sinistro e se pernoita no local. Questionar se possuem conhecimento do roubo/furto.

*** Meio de convívio comercial deverá ser feito nos casos em que o segurado/ terceiro solicita que a entrevista seja feita no seu local de trabalho (o que não tira a obrigatoriedade de realizar meio de convívio residencial) ou quando solicitado pela Cia.**

Local do Sinistro:

- Testemunhas no local do sinistro que saibam do ocorrido. Questionar se o local é de grande índice de roubo/furto.

- Verificar a existência de filmagens de câmeras de segurança

- Fotografar o local (placa da rua, rua ampla, vestígios do acidente, 6 fotos no mínimo).

Demais Levantamentos (Delegacia):

Na delegacia mais próxima do local do sinistro, verificar a existência do boletim de ocorrência, mesmo que os envolvidos nos informam que não realizaram o B.O. Verificar também, se existe o B.O. de localização do veículo, caso o mesmo já tenha sido recuperado (1 foto da fachada).

Obs: Citar os endereços da delegacia e o nome do atendente que lhe forneceu as informações. Pegar nomes das testemunhas e vizinhos, números das residências.

NATUREZA: COLISÃO

Segurado/Condutor Segurado:

- Cópia CNH.
- Cópia CRV (DUT) do veículo.
- Cópia B.O.
- Cópia do Comprovante de endereço.
- NF de compra do veículo.
- Fotos do dia do sinistro.
- Check-List do guincho, caso tenha sido acionado.

- Prontuário médico, caso tenha passado por atendimento médico em decorrência ao sinistro.

- Entrevista : Seguir o check list de perguntas.

- * Todas entrevistas devem ser obrigatoriamente gravadas, o prestador deve se apresentar ao entrevistado (nome e qual Cia representa), e todos os questionamentos feitos pela analista devem ser feitos.

- ** Todas as gravações devem ser identificadas pelo número do sinistro e nome do entrevistado (segurado, condutor, testemunha), logo no início da gravação.

- *** Todas gravações devem ser obrigatoriamente gravadas do início (desde que chega na porta do local) até o fim (momento em que se despede do entrevistado).

- Declaração do segurado e condutor segurado a próprio punho em folha branca. Deve conter as seguintes informações, **SEMPRE:**

- ✓ Narrativa do fato, citando qual o itinerário na data do sinistro (de onde vinha/para onde ia), se houve atendimento médico e policial no local do sinistro e como o veículo saiu do local.
- ✓ Perfil de utilização do veículo segurado;
- ✓ Quem utiliza (listar todos os motoristas),
- ✓ Quantidade de vezes na semana, a finalidade do uso e local de pernoite.
- ✓ Como adquiriu o veículo e desde quando.
- ✓ Croqui do sinistro (desenho simples, contendo a via(s) onde trafegava(m), direção do veículo(s) e o ponto de impacto contra o objeto e/ou veículo terceiro.
- ✓ Qual o vínculo entre as partes envolvidas no sinistro.

- Fotografar a residência do segurado (placa da rua, rua ampla, frente da residência, 3 fotos no mínimo).

- Entrevistar vizinhos (Meio de convívio) para verificarmos se o veículo era visto em bom estado de conservação antes do sinistro e se pernoita e/ou fica estacionado no local (pegar nome dos vizinhos e gravar as entrevistas).

- * **Meio de convívio comercial deverá ser feito nos casos em que o segurado/ terceiro solicita que a entrevista seja feita no seu local de trabalho (o que não tira a obrigatoriedade de realizar meio de convívio residencial) ou quando solicitado pela Cia.**

Terceiro:

- Cópia CNH
 - Cópia CRV (DUT) do veículo
 - Cópia B.O.
 - Cópia do Comprovante de endereço.
 - Entrevista : Seguir o check list de perguntas.
- * Todas entrevistas devem ser obrigatoriamente gravadas, o prestador deve se apresentar ao entrevistado (nome e qual Cia representa), e todos os questionamentos feitos pela analista devem ser feitos.
- ** Todas as gravações devem ser identificadas pelo número do sinistro e nome do entrevistado (segurado, condutor, testemunha), logo no início da gravação.
- *** Todas gravações devem ser obrigatoriamente gravadas do início (desde que chega na porta do local) até o fim (momento em que se despede do entrevistado).
- Declaração do condutor terceiro a próprio punho em folha branca. Deve conter as seguintes informações, SEMPRE:
 - ✓ Narrativa do fato, citando qual o itinerário na data do sinistro (de onde vinha/para onde ia), se houve atendimento medico e policial no local do sinistro e quais os procedimentos que tomou após a colisão e como o veículo saiu do local.
 - ✓ Croqui do sinistro (desenho simples, contendo a via(s) onde trafegava(m), direção do veículo(s) e o ponto de impacto contra o objeto e/ou veículo terceiro.
 - ✓ Qual o vínculo entre as partes envolvidas no sinistro, SS conhece o segurado e/ou condutor, desde quando e qual o tipo de vínculo
 - ✓ Se possui seguro vigente
 - Fotografar a residência do terceiro (placa da rua, rua ampla, frente da residência, 3 fotos no minimo).
 - Entrevistar vizinhos (Meio De convívio) para verificarmos se o veículo era visto em bom estado de conservação antes do sinistro.
 - Realizar meio de convívio invertido (verificar no meio de convívio se o veículo e/ou o terceiro era visto no local)
- * Meio de convívio comercial deverá ser feito nos casos em que o segurado/ terceiro solicita que a entrevista seja feita no seu local de trabalho (o que**

não tira a obrigatoriedade de realizar meio de convívio residencial) ou quando solicitado pela Cia

Local do Sinistro :

- Testemunhas no local do sinistro que saibam do ocorrido.
- Verificar a existência de câmeras.
- Fotografar o local (placa da rua, rua ampla, vestígios do acidente, em caso de cruzamento fotografar sinalização existente, 6 fotos no mínimo)

Oficina:

- Fotografar o veículo segurado/terceiro em reparos.
- Fotografar a fachada da oficina.
- Pegar cópia do check-list.

Guincho:

- Realizar contato com o guincheiro e verificar data, horário que rebocou o veículo segurado, questionar o estado físico do condutor segurado, questionar quem era o condutor, em caso de suspeita questionar se viu o terceiro no local, questionar se teve polícia e ambulância no local.

ÓRGÃOS PÚBLICOS:

- Delegacia, Polícia Militar e Polícia Rodoviária mais próxima do local do sinistro: verificar a existência do boletim de ocorrência para o evento, e boletins anteriores para os envolvidos e para os veículos
- Bombeiros: solicitar cópia do extrato de ocorrência, confirmar atendimento para o evento.
- Hospital próximo ao local: verificar a existência de registro de atendimento para o condutor/ segurado e terceiro, para que possamos verificar as condições físicas.

OBS: Citar os endereços da delegacia e hospital e os nomes dos atendentes que lhe forneceram informações. Pegar nomes das testemunhas e vizinhos, números das residências.

NATUREZA: RAMOS ELEMENTARES

Segurado:

- Cópia Documento pessoal.
 - Cópia Notas Fiscais de compra do Bem Reclamado.
 - Cópia Orçamento de reparo, ou Laudo da Assistência Técnica.
 - Cópia Orçamento do bem (novo).
 - Cópia B.O. do evento (furto/roubo, incêndio).
 - Cópia Laudo dos Bombeiros (incêndio).
 - Cópia do Comprovante de endereço.
 - Entrevista : Seguir o check list de perguntas.
- * Todas entrevistas devem ser obrigatoriamente gravadas, o prestador deve se apresentar ao entrevistado (nome e qual Cia representa), e todos os questionamentos feitos pela analista devem ser feitos.
- ** Todas as gravações devem ser identificadas pelo número do sinistro e nome do entrevistado (segurado, condutor, testemunha), logo no início da gravação.
- *** Todas gravações devem ser obrigatoriamente gravadas do início (desde que chega na porta do local) até o fim (momento em que se despede do entrevistado).
- Declaração do segurado a próprio punho em folha branca. Deve conter as seguintes informações, **SEMPRE:**
 - ✓ Narrativa do fato, citando qual a data do sinistro (qual o evento, como ocorreu).
 - ✓ Quais procedimentos adotou após o evento
 - ✓ Como adquiriu o Bem, em caso de Maquinário, pegar dados do proprietário anterior.
 - ✓ Em caso de Maquinário, pedir cópia das Notas Fiscais de manutenção.
 - Fotografar a residência do segurado (frente da residência, 3 fotos no mínimo da fachada)
 - Entrevistar vizinhos (Meio de convívio) para verificarmos se souberam do evento, em caso de incêndio, ou falha elétrica verificar se houve falha na vizinhança.
- * **Meio de convívio comercial deverá ser feito nos casos em que o segurado/ terceiro solicita que a entrevista seja feita no seu local de trabalho (o que**

não tira a obrigatoriedade de realizar meio de convívio residencial) ou quando solicitado pela Cia.

Local do Sinistro:

- Testemunhas no local do sinistro que saibam do ocorrido. Questionar se o local teve falta de energia (em caso de falha elétrica).
- Verificar a existência de filmagens de câmeras de segurança
- Fotografar o local (placa da rua, rua ampla, vestígios do acidente, 6 fotos no mínimo).

Demais Levantamentos (Delegacia / Cia de Energia / Bombeiros / Assistência Técnica ou Loja):

Na delegacia mais próxima do local do sinistro, verificar a existência do boletim de ocorrência, mesmo que os envolvidos nos informam que não realizaram o B.O.

Verificar também, se existe o Laudo de Bombeiro.

Na Assistência Técnica ou Loja confirmar a veracidade das Notas Fiscais e dos orçamentos, realizar 1 foto da fachada de cada local.

OBS: Citar os endereços da delegacia e dos locais, nome do atendente que lhe forneceram as informações. Pegar nomes das testemunhas e vizinhos, números das residências.