

Instruções de Preenchimento dos Formulários de Sinistro



MetLife®

1 - AVISO DE SINISTRO

O preenchimento pode ser manuscrito ou eletrônico, de forma completa e legível, feito pela parte interessada no pedido de indenização (requerente) ou seu representante legal; É importante o preenchimento de todos os campos, inclusive a data e aposição da assinatura;

Os dados do segurado que sofreu o sinistro, seja ele do segurado titular, seu cônjuge ou filho (quando estes dois últimos figurarem na apólice de seguro como segurados dependentes do segurado titular), devem ser preenchidos com atenção e corretamente para facilitar a identificação do segurado na MetLife, seu tipo de produto e seguro contratado;

Os dados do seguro, tais como número da apólice e nome do estipulante, devem ser obtidos junto ao contratante (nos seguros contratados por empregadores ou associações), no certificado, ou na Apólice no caso de seguro individual (contratado pelo próprio segurado ou seu cônjuge, junto a corretor ou parceiro da Seguradora);

Os dados do sinistro devem registrar a natureza da ocorrência do mesmo, de acordo com a garantia pela qual é pleiteada a indenização, com descrição detalhada da mesma;

Os dados do requerente devem ser preenchidos com os dados de quem está pleiteando a indenização pelo sinistro ocorrido, em todos os campos existentes, inclusive os de contato (telefone fixo e celular, com DDD);

Não há necessidade de que a assinatura do requerente tenha firma reconhecida em cartório.

2 - DECLARAÇÃO DE ÚNICOS HERDEIROS

O formulário de Declaração de Únicos Herdeiros somente será necessário para os sinistros de morte do(a) segurado(a) titular em que o próprio(a) não tenha efetuado a indicação de beneficiário(s) anteriormente, ou que na indicação efetuada conste somente a indicação como "filhos" ou "herdeiros";

A leitura prévia da Lista de Documentos Básicos de Sinistro que acompanha o Formulário de Aviso de Sinistro é recomendável, pois em tal lista constam informações importantes sobre os dados necessários de serem fornecidos no seu preenchimento;

O preenchimento do formulário de Declaração de Únicos Herdeiros deve ser manuscrito ou eletrônico, de forma completa e legível, feito por um dos herdeiros do(a) segurado(a), porém deve ser assinado por todos os herdeiros indicados ou seus respectivos representantes legais, no caso de incapazes;

No formulário de Declaração de Únicos Herdeiros deve ser informado:

- o estado civil do(a) segurado(a); - se ele(a) deixou ou não filhos; - Sempre que o estado civil do(a) segurado(a) não for o de "casado(a)" é necessário o preenchimento dos campos relativos à existência de companheiro(a);

Os herdeiros do(a) segurado(a) são, nesta ordem de preferência, os descendentes (filhos ou netos), na falta destes, os ascendentes (pais ou avós), na falta destes, o cônjuge, na falta deste, os colaterais (irmãos ou sobrinhos), à existência de companheiro(a); Em não havendo companheiro(a) o espaço para tal informação não deve ser anulado, mas preenchido com o registro de NÃO DEIXOU COMPANHEIRO(A);

Caso qualquer um dos herdeiros do(a) segurado(a) seja falecido, deve ser enviada sua certidão de óbito;

É necessário o reconhecimento de firma em cartório das assinaturas de todos os herdeiros ou seus respectivos representantes legais, no caso de incapazes, bem como de duas testemunhas;

Na hipótese de serem os herdeiros legais os filhos, devem constar relacionados, em um único documento, todos os filhos do(a) segurado(a), não sendo válido esse preenchimento em documentos separados.

3 - AUTORIZAÇÃO PARA PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO DE SINISTRO

Leia atentamente antes de preencher o formulário de Autorização para Pagamento de Indenização de Sinistro. Atente-se aos campos a serem preenchidos, pois todas as informações solicitadas são importantes para, se devida a indenização, a MetLife proceder ao pagamento. O preenchimento deve ser manuscrito ou eletrônico, de forma completa e legível, feito próprio(a) beneficiário(a) ou seu respectivo representante legal, nos casos de incapazes ou Pessoa Jurídica;

O formulário é individual para cada beneficiário (para sinistros de morte do(a) segurado(a) titular), ou sinistrado(a)

(nos demais tipos de ocorrência);

Os dados do seguro (estipulante ou apólice) podem ser obtidos no Certificado do Individual do Seguro;

Para pagamentos por crédito em conta corrente ou poupança, devem ser fornecidos os dados bancários de conta de titularidade do(a) próprio(a) beneficiário(a), não podendo ser conta de terceiros (independente da relação da pessoa com o(a) beneficiário(a) do seguro);

A conta informada relativa a cada beneficiário não pode ser de cooperativa ou financeira ou conta salário, em razão das limitações para operações bancárias que tais contas apresentam;

Os dados bancários devem ser informados corretamente e nos campos próprios do formulário (inclusive os dígitos de agência e conta). Se possível, envie cópia do cartão bancário que contém esses dados;

A conta informada para crédito da indenização também não pode ter limitação de recebimento de valores que possa impedir ou prejudicar o crédito da indenização (limitação de crédito), situações identificadas em contas abertas em Casas Lotéricas e outros correspondentes bancários e contas inativas (sem qualquer operação financeira); Havendo dúvidas quanto às características da conta, o beneficiário deve, antecipadamente, se informar a esse respeito com o responsável na sua agência bancária;

Deve ser devidamente registrado, no campo próprio do formulário, se a conta para crédito é corrente ou poupança; Caso a conta poupança contenha dados de "variações" relevantes, para a efetivação da operação de crédito, o titular deve incluir essa informação no formulário. Essas informações de caráter financeiro devem ser obtidas junto à agência do Banco em que possui conta, antes do preenchimento do Formulário;

Para o(s) beneficiário(s) que não possuem conta bancária ou se dita conta possui restrições ao crédito da indenização, oferecemos a alternativa de Ordem de Pagamento Bancário, onde o pagamento é disponibilizado pela MetLife no Banco Itaú e o recebimento pelo(s) beneficiário(s) pode ser feito em qualquer agência deste mesmo banco;

Importante: A opção de pagamento por Ordem de Pagamento Bancária não pode ser adotada para beneficiário(s) menor(es) de idade, cujo pagamento será realizado por meio de crédito em conta poupança de titularidade do(s) próprio(s) menor(es), assim informada(s) por seu representante legal;

Qualquer inconsistência nos dados bancários informados que impeçam a realização do pagamento da indenização não será de responsabilidade da Seguradora, sendo o tempo gasto nessa regularização de responsabilidade do(s) beneficiário(s);

Os dados cadastrais do(s) beneficiário(s) são obrigatoriamente requeridos pelo Órgão Regulador – SUSEP;

Para pagamentos decorrentes de sinistros cobertos será necessária a apresentação de cópia do RG, CPF e Comprovante de Residência (conta de luz, telefone fixo, água ou gás, não superior a três meses);

Se o(s) beneficiário(s) for(em) Pessoa(s) Politicamente Exposta(s) deve(m) fornecer, também, comprovante da profissão e do patrimônio estimado ou faixa de renda mensal;

Consulte a Política de Privacidade da Informação no site www.metlife.com.br ou solicite pela Central de Atendimento ao Cliente; Por fim, o formulário de Autorização para Pagamento de Indenização de Sinistro deve ser entregue datado e assinado. Não há necessidade de reconhecimento da firma em cartório.

Atendimento MetLife

Central de Atendimento (Vida e Previdência)

3003 Life - 3003 5433

(capitais e grandes centros)

0800 MetLife - 0800 638 5433

(demais localidades)

SAC - Serviço de Apoio ao Cliente

Reclamações, Cancelamentos, Sugestões e Elogios

0800 746 3420

(24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil)

Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

0800 723 0658

(24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o Brasil)

Ouvidoria

0800 746 3420

(Segunda a sexta das 9h às 18h, em todo o Brasil)

MetLife®

Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S.A.
Av. Engº Luis Carlos Berrini, 1.253
04571-010 - São Paulo - SP - Brasil
www.metlife.com.br

© 2014 PNTS