

Manual Passo a Passo do Sinistro

Introdução: Em caso de sinistro (um evento coberto pelo seguro, como acidente de trânsito, roubo ou danos causados por fenômenos da natureza), é importante saber como proceder para acionar a cobertura de forma rápida e correta. Este manual passo a passo orienta os segurados da AutoXpress em todas as etapas, desde o momento do incidente até a resolução do sinistro.

1. Garanta a Segurança Inicial:

- Em um acidente, primeiramente certifique-se de que todos os envolvidos estejam em segurança. Se houver feridos, acione imediatamente o resgate médico (SAMU – 192) e, em caso de incêndio, o corpo de bombeiros (193). Mantenha a calma e sinalize o local para evitar novos acidentes (triângulo de sinalização, pisca-alerta).
- Se for um caso de roubo ou furto do veículo, informe à polícia assim que possível (disque 190 ou dirija-se à delegacia mais próxima) e registre um Boletim de Ocorrência (B.O.). Este documento será exigido pela seguradora no processo de sinistro.

2. Comunicação do Sinistro pelo App:

- Abra o aplicativo AutoXpress e selecione a opção "**Comunicar Sinistro**" no menu *Sinistros* ou na tela principal. O aplicativo irá iniciar um formulário de aviso de sinistro.
- *Dados Básicos:* Preencha informações como data e hora do evento, tipo de ocorrência (colisão, roubo, alagamento, etc.) e uma breve descrição do ocorrido. Seja claro e objetivo na descrição, relatando, por exemplo: "Colisão traseira envolvendo meu veículo e outro, em baixa velocidade, na Avenida Central, sem feridos".
- *Localização:* Confirme ou informe o local exato do ocorrido. O app pode usar o GPS do smartphone para capturar a localização automaticamente, ou você pode inseri-la manualmente.

- *Envolvidos*: Informe se havia terceiros envolvidos (outros veículos ou pedestres). Caso positivo, insira dados disponíveis, como placa do outro veículo, nome e contato do condutor, e se possível o seguro do terceiro (se ele possuir).
- *Fotos e Vídeos*: Utilize a câmera do celular, através do próprio app, para tirar fotos do local, dos danos no veículo (se aplicável) e documentos relevantes. Tire fotos claras da placa do veículo, dos pontos de impacto e de quaisquer dados de contato de terceiros ou testemunhas. Você pode anexar até X fotos pelo app (o limite típico é 5 fotos por envio; se precisar de mais, poderá enviar posteriormente).
- *Boletim de Ocorrência*: Se houver B.O. (obrigatório para casos de roubo/furto e recomendado em acidentes com terceiros), anexe uma foto ou PDF do documento. Caso ainda não possua, poderá comunicar o sinistro e depois complementar com o B.O. assim que disponível.
- Depois de preencher todos os campos e anexar os arquivos necessários, revise as informações e confirme o envio da comunicação de sinistro pelo app. Você receberá um número de protocolo/sinistro para referência (anote ou salve esta informação; o aplicativo também a armazenará).

3. Contato da Seguradora e Orientações Iniciais:

- Após comunicar o sinistro, aguarde o contato da equipe de sinistros da AutoXpress. Geralmente, em até poucas horas um atendente ou regulador de sinistros entrará em contato pelo telefone ou pelo próprio chat do aplicativo para confirmar os dados, orientar sobre os próximos passos e tirar dúvidas adicionais.
- Atenção ao telefone e ao aplicativo: mantenha seu telefone ligado e verifique notificações do app. A AutoXpress pode enviar atualizações ou solicitar informações complementares pelo aplicativo.
- Não inicie reparos no veículo por conta própria antes da vistoria/autorização da seguradora, exceto medidas emergenciais

para proteção do bem (por exemplo, cobrir um vidro quebrado para evitar chuva). A seguradora indicará como proceder com o veículo enquanto o sinistro é avaliado.

4. Vistoria e Análise do Sinistro:

- A AutoXpress agendará uma *vistoria* (inspeção dos danos) se necessário. Como seguradora digital, muitas vistorias podem ser feitas de forma remota: um perito poderá avaliar as fotos enviadas e, se suficientes, aprovar diretamente os reparos. Em casos mais complexos, a seguradora pode enviar um vistoriador até o local do veículo ou solicitar que você leve o carro a uma oficina parceira para avaliação.
- A equipe de sinistros analisará a cobertura: verificará se o evento está coberto pela apólice (por exemplo, colisão está coberta se você possui a cobertura compreensiva; enchente está coberta se não houve negligência, etc.), e também analisará as informações fornecidas. Eles confirmarão a validade da sua apólice (se estava ativa no momento, pagamento em dia, etc.) e a ocorrência reportada.
- Com base na análise, a seguradora definirá o encaminhamento: reparo do veículo, indenização integral (caso de perda total ou roubo não recuperado), ou negativa de cobertura (raros casos em que o evento não é coberto ou há alguma inconsistência grave).

5. Reparos ou Indenização:

- **Reparos em Oficina:** Se o sinistro for elegível a reparo, a AutoXpress indicará opções de *oficinas parceiras*. Você poderá escolher uma das oficinas sugeridas no aplicativo (que mostrará nome, endereço e avaliação de clientes). Ao selecionar a oficina, o app permite agendar uma data para deixar o veículo. A oficina parceira já estará informada sobre o sinistro e o orçamento aprovado. Você deverá levar o carro na data marcada, apresentar seu documento pessoal e entregar o veículo para o conserto. Durante o reparo, você pode acompanhar o status pelo app (etapas como "Em reparo", "Peças em espera", "Reparo concluído").

Caso seu plano dê direito a carro reserva, as instruções para retirar o veículo substituto estarão no app ou serão dadas pela oficina.

- **Indenização Integral:** Se os danos caracterizarem *perda total* (geralmente quando os custos de reparo excedem 75% do valor do veículo) ou em caso de roubo/furto sem recuperação do veículo dentro do prazo estipulado (ex.: 30 dias), a seguradora partirá para a indenização integral. Nesse caso, você será orientado a entregar os documentos do veículo (CRV/CRLV, chaves, etc.) e eventuais documentos adicionais (como baixas de gravame, procuração) para que a AutoXpress possa proceder com o pagamento da indenização. O valor pago seguirá o definido em apólice (valor de mercado referenciado pela Tabela FIPE ou valor fixado, conforme contratado). O app e o atendente informarão a lista exata de documentos e o procedimento (muitos documentos podem ser enviados digitalmente pelo portal ou app, e os originais encaminhados pelo correio ou entregues à seguradora conforme instruído).
- **Pagamento da Franquia:** Em casos de reparo de perda parcial, lembre-se de que haverá participação financeira do segurado (*franquia*). Você pagará diretamente à oficina o valor da franquia estabelecida na apólice, e a seguradora cobrirá o restante do custo dos reparos. A oficina iniciará o reparo apenas após o pagamento da franquia, então esteja preparado para efetuá-lo conforme orientado (algumas oficinas permitem pagamento em cartão ou parcelamento; verifique com a oficina escolhida).

6. Acompanhamento e Conclusão:

- Acompanhe pelo aplicativo o andamento do seu sinistro. Na seção *Sinistros*, ao selecionar o sinistro em questão, você verá uma linha do tempo ou status atualizado (ex: "Em análise", "Aguardando peças", "Em reparo", "Concluído" ou "Indenização em processamento").
- Você receberá notificações a cada atualização importante. Além disso, poderá usar o chat do aplicativo para falar com o regulador ou com o suporte da AutoXpress se tiver perguntas durante o processo.

- Após a conclusão (veículo reparado entregue ou indenização depositada em sua conta), verifique se todas as suas dúvidas foram respondidas. Em caso de reparo, a oficina fornecerá um termo de conclusão de serviço e garantia dos reparos. Certifique-se de que o veículo foi reparado satisfatoriamente e teste as funcionalidades relevantes (freios, luzes, etc.). Em caso de qualquer divergência, informe imediatamente a seguradora.
- Finalmente, a AutoXpress poderá pedir sua avaliação sobre a experiência de sinistro. Sua opinião é importante para melhorarmos nosso serviço. Participe da pesquisa de satisfação no app avaliando desde o atendimento até a qualidade do reparo.

Exemplo Prático: Se seu carro sofreu uma colisão leve com outro veículo: (1) Verifique se todos estão bem e troque contatos com o outro motorista, registrando fotos dos dois carros. (2) Abra o app e comunique o sinistro com essas informações e fotos. (3) Obtenha o B.O. no dia seguinte e anexe no aplicativo. (4) A AutoXpress entra em contato e indica a oficina parceira XYZ; você agenda e leva o carro para conserto. (5) Paga a franquia de R\$ 1.500,00 à oficina, e eles realizam o reparo em 5 dias. (6) Você retira o carro reparado, tudo funcionando, e avalia positivamente o atendimento. Todo o processo foi acompanhado pelo app, sem necessidade de papéis físicos ou deslocamentos desnecessários.