



# CONFIRA COMO ACIONAR OS SEGUROS DO SEU CARTÃO TRICARD



DOCUMENTOS

AONDE LIGAR?

COMO FUNCIONA?

TENHO DIREITO?

**Tricard**



01

Para realizar um **aviso de sinistro** (acionar seu seguro), utilize a Central de Atendimento da seguradora Tokio Marine:  
**3003- 8656** (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou **0800- 368-6546** (Demais localidades).  
Lembre-se de ter em mãos o **CPF** do segurado (Titular do cartão) e fornecer todas as informações sobre o evento.

02

Na Central de Atendimento você receberá orientações sobre seu sinistro.

03

Você receberá **SMS** e **E-MAIL** com o número do sinistro para acompanhamento do status do processo.

04

Envie os documentos solicitados digitalizados pelo site [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br)  
Vá em **auto atendimento/ sinistros**, depois na opção **envio de documento de sinistro** e siga passo a passo o processo do site.

05

Caso tenha necessidade de documentos ou informações complementares, a seguradora entrará em contato pelo **telefone** ou enviará um **e-mail** com as orientações necessárias.

**IMPORTANTE:** Certifique-se de que, no momento do aviso do sinistro, os dados informados (**e-mail e telefone**) estejam **CORRETOS**. É através deles que a seguradora manterá contato e informará sobre o andamento do seu processo.



**Durante a análise** de documentos, poderão ser solicitados documentos complementares (adicionais) para a finalização do processo.



**SMS e E-MAILS** serão enviados nos seguintes status ou momentos do processo:

- Registro de sinistro
- Envio de carta de solicitação de documentos
- Análise da documentação
- Pagamento final ou negativa do sinistro



O prazo legal para conclusão do processo de sinistro é de **30 DIAS APÓS A ENTREGA DE TODA A DOCUMENTAÇÃO COMPLETA**.



**Tricard**

# DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SEGURO ANUIDADE PREMIADA



CÓPIA  
SIMPLES



DOCUMENTO  
ORIGINAL



	MORTE ACIDENTAL	INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE	PERDA DE RENDA POR DESEMPREGO INVOLUNTÁRIO	INCAPACIDADE FÍSICA TOTAL TEMPORÁRIA POR ACIDENTE OU DOENÇA
Cópia simples de: RG, CPF (ou CNH) e comprovante de endereço (Ex. conta de luz, gás, telefone, condomínio ou outra conta com nome e endereço do segurado)				
Cópia simples da CNH (Carteira Nacional de Habilitação) em caso de acidente onde o segurado for o condutor do veículo				
Cópia simples da certidão de óbito				
Cópia simples da certidão de nascimento, casamento ou declaração de convívio marital, atualizada do segurado				
Relatório médico devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo médico assistente, detalhando a natureza da lesão e o grau definitivo de invalidez				
Dados bancários do segurado/beneficiário/cartão TRICARD (Banco, agência e número da conta)				
Termo de rescisão contratual com devida homologação				
Cópia da última Declaração de Imposto de Renda ou cópia do registro de autônomo no INSS (NIT) + carnê GFIP (últimos 6 recolhimentos anteriores a data do sinistro).				
Relatórios médicos, atestando a causa e comprovando o grau e período de incapacidade				

# Tricard

# DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SEGURO FATURA GARANTIDA



CÓPIA  
SIMPLES



DOCUMENTO  
ORIGINAL



	MORTE ACIDENTAL	INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE	PERDA DE RENDA POR DESEMPREGO INVOLUNTÁRIO	INCAPACIDADE FÍSICA TOTAL TEMPORÁRIA POR ACIDENTE OU DOENÇA	AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO E FUNERAL
Cópia simples de: RG, CPF (ou CNH) e comprovante de endereço (Ex. conta de luz, gás, telefone, condomínio ou outra conta com nome e endereço do segurado)					
Cópia simples da CNH (Carteira Nacional de Habilitação) em caso de acidente onde o segurado for o condutor do veículo					
Cópia simples da certidão de óbito					
Cópia simples da certidão de nascimento, casamento ou declaração de convívio marital, atualizada do segurado					
Relatório médico devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo médico assistente, detalhando a natureza da lesão e o grau definitivo de invalidez					
Dados bancários do segurado/beneficiário (Banco, agência e número da conta)					
Termo de rescisão contratual com devida homologação					
Documentos comprobatórios da condição de autônomo e/ou profissional liberal – cópia da última Declaração de Imposto de Renda ou cópia do registro de autônomo no INSS (NIT) + carnê GFIP (últimos 6 recolhimentos anteriores a data do sinistro).					
Relatórios médicos, atestando a causa e comprovando o grau e período de incapacidade					
Cópia simples das três últimas faturas do cartão					

# Tricard

# DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SEGURO MEGA SORTE



CÓPIA  
SIMPLES



DOCUMENTO  
ORIGINAL



MEGA  
SORTE

	MORTE ACIDENTAL/NATURAL	INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE	AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO	AUXÍLIO FUNERAL
Cópia simples de: RG, CPF (ou CNH) e comprovante de endereço (Ex. conta de luz, gás, telefone, condomínio ou outra conta com nome e endereço do segurado)				
Cópia simples da CNH (Carteira Nacional de Habilitação) em caso de acidente onde o segurado for o condutor do veículo				
Cópia simples da certidão de óbito				
Cópia simples da certidão de nascimento, casamento ou declaração de convívio marital, atualizada do segurado				
Relatório médico devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo médico assistente, detalhando a natureza da lesão e o grau definitivo de invalidez				
Dados bancários do segurado/ beneficiário (Banco, agência e número da conta)				

**Tricard**

# DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SEGURO PROTEÇÃO PREMIADA



CÓPIA  
SIMPLES



DOCUMENTO  
ORIGINAL



	MORTE ACIDENTAL/ NATURAL	INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE	BOLSA PROTEGIDA
Cópia simples de: RG, CPF (ou CNH) e comprovante de endereço (Ex. conta de luz, gás, telefone, condomínio ou outra conta com nome e endereço do segurado)			
Cópia simples da CNH (Carteira Nacional de Habilitação) em caso de acidente onde o segurado for o condutor do veículo			
Cópia simples da certidão de óbito			
Cópia simples da certidão de nascimento, casamento ou declaração de convívio marital, atualizada do segurado			
Relatório médico devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo médico assistente, detalhando a natureza da lesão e o grau definitivo de invalidez			
Dados bancários do segurado/beneficiários (Banco, agência e número da conta)			
Cópia simples do Boletim de Ocorrência (B.O.) no qual deve ser especificado detalhadamente o ocorrido e bens roubados/furtados			
Cópia simples dos orçamentos dos itens roubados (mínimo de dois orçamentos), exceto Bolsa e/ou Carteira			
Cópia simples da nota fiscal original da bolsa e/ou carteira, que comprovem a preexistência dos bens de propriedade do segurado			
Nota fiscal do celular do titular do cartão			
Formulário de declaração de bloqueio de MEI preenchido e assinado, no caso de roubo ou subtração do telefone celular			

# Tricard

# DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACIONAR O SEGURO CASA FELIZ



CÓPIA  
SIMPLES



DOCUMENTO  
ORIGINAL



	INCÊNDIO E EXPLOÇÃO	QUEDA DE RAIO	DESPESAS COM ALUGUEL	ROUBO E SUBTRAÇÃO DE BENS COM ARROMBAMENTO	VENDAVAL/ FURACÃO/CICLONE /TORNADO/ GRANIZO/FUMAÇA
Cópia simples de: RG, CPF (ou CNH) e comprovante de endereço (Ex. conta de luz, gás, telefone, condomínio ou outra conta com nome e endereço do segurado)					
Cópia simples da declaração de inexistência de outros seguros e autorização de crédito em conta. (formulário enviado pela seguradora)					
Cópia simples do comprovante de posse dos bens (notas fiscais, manuais, certificados), de propriedade do segurado ou de outro residente permanente no imóvel segurado					
Cópia simples do Boletim de Ocorrência Policial (B.O.)					
Cópia simples de orçamento(s) de reparos ou reposição dos bens que sofreram perda total ou subtraídos -2 (dois) orçamentos					
Cópia simples da carta de anuência do proprietário caso não seja o proprietário do imóvel. (formulário enviado pela seguradora)					
Cópia simples da certidão de registro do imóvel (RGI - Registro Geral do Imóvel)					
Cópia simples do RG do proprietário (No caso de aluguel)					
Se o imóvel for alugado, enviar cópia simples do contrato de aluguel e comprovante de pagamento recente do aluguel					
O envio do número do protocolo de reclamação junto à concessionária de energia ou o preenchimento de uma procuração					
Cópia simples de dois orçamentos detalhados discriminados com os respectivos preços/custos das peças danificadas e mão de obra					
Cópia simples de reportagem de jornais e/ou internet sobre a ocorrência de ventos na região do risco na data do sinistro e/ou Laudo Meteorológico					
Cópia simples da vistoria de constatação (caso o segurado seja o proprietário do imóvel)					
Dados bancários do segurado (Banco, agência e número da conta)					

# Tricard

# Dúvidas frequentes



Quem são os beneficiários do seguro em cada caso? E se eu não indicar ninguém?  
Quem pode ser meu beneficiário?

*A indicação de beneficiário(s) é de livre escolha do segurado, que pode solicitar a alteração quantas vezes quiser. Caso não seja indicado, de acordo com o artigo 792 do Código Civil, metade do capital será pago ao cônjuge não separado judicialmente e o restante, aos herdeiros legais do segurado, obedecida a ordem de vocação hereditária. O(a) companheiro(a) tem direitos equivalentes aos do cônjuge.*

Para digitalizar, posso tirar foto dos documentos?

*Caso não consiga enviar de forma digitalizada os documentos, sim. Procure tirar fotos legíveis e com boa qualidade para melhor visualização.*

Quem pode avisar o sinistro/ acionar o seguro?

*O próprio segurado, o corretor de seguros (Tribanco Seguros) ou um familiar.*

Se eu utilizar o seguro residencial, tenho que pagar a franquia antes de receber a indenização?

*Não. A franquia é descontada da indenização no momento do sinistro.*

*Obs. Franquia de 10% dos prejuízos com mínimo de R\$ 150,00 - aplicada apenas para as coberturas: Roubo e Subtração de Bens com Arrombamento e Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo. (Franquia é o valor em dinheiro que o segurado é responsável em casos de sinistro em que não aconteça a indenização total).*

O que é Evento Preexistente?

*É uma lesão decorrente de acidente ou doença ocorrida com o segurado/ titular antes da data do início de vigência da cobertura e que era de seu prévio conhecimento na data da contratação do seguro.*

O que é Franquia?

*Alguns documentos podem conter a franquia que é o valor em dinheiro que o segurado/ titular do cartão é responsável em casos de sinistro em que não aconteça a indenização integral.*

Quais os bens cobertos na cobertura de Roubo ou Subtração de Bens mediante rompimento de obstáculos?

*Cobertura de Bolsa Protegida: Em caso de Roubo ou Subtração mediante rompimento de obstáculo, onde o cartão vinculado ao Tribanco esteja dentro da Bolsa e o Roubo ou Subtração tenha ocorrido dentro das 96 horas anteriores a comunicação.*

*Estarão cobertos, exclusivamente mediante o roubo ou subtração mediante rompimento de obstáculo, os custos de reposição dos seguintes artigos que foram juntamente subtraídos com a bolsa durante o evento coberto:*

- a) Bolsa;*
- b) Carteira, que poderá estar dentro ou não da bolsa;*
- c) Carteirinha de estudante;*
- d) Óculos de sol ou de prescrição;*
- e) Cosméticos;*
- f) Perfume;*
- g) Chaves, que estará limitado ao custo de reposição de todas as fechaduras relacionadas com o molho de chaves roubadas, desde que essas fechaduras sejam partes de, ou proporcionem acesso a uma residência de propriedade de, alugada por, ou arrendada por, ou carro registrado em nome do segurado, cônjuge ou pais do segurado;*
- h) Documentos, limitado aos custos de reposição da: Carteira Nacional de Habilitação do segurado; registro do veículo de propriedade do titular do seguro; passaporte ou documento nacional de identificação do titular do cartão expedido pelo governo.*
- i) Celular/Smatphone;*

# Dúvidas frequentes



## SEGURO MEGA SORTE

- Morte Acidental e Auxílio Alimentação - Caso o segurado/titular do cartão não indique o beneficiário, a indenização será paga aos herdeiros legais em conformidade com o Código Civil.
- Invalidez Permanente Total por Acidente – A indenização será paga ao próprio segurado/titular do cartão.

## SEGURO FATURA GARANTIDA

- Cobertura Básica – Morte, Invalidez Permanente Total por Acidente, Perda de Renda por Desemprego Involuntário e Incapacidade Física Total Temporária por Acidente ou Doença - A indenização será paga para a empresa Banco Triângulo S/A.
- Auxílio Alimentação e Auxílio Funeral do Titular - Caso o segurado/titular do cartão não indique o beneficiário, a indenização será paga aos herdeiros legais em conformidade com o Código Civil.

## SEGURO PROTEÇÃO PREMIADA

- Morte Acidental - Caso o segurado/titular do cartão não indique o beneficiário, a indenização será paga aos herdeiros legais em conformidade com o Código Civil.
- Invalidez Permanente Total por Acidente e Bolsa Protegida - A indenização será paga ao próprio segurado/titular do cartão.

## SEGURO CASA FELIZ

- Incêndio, Queda de Raio, Explosão, Fumaça e Queda de Aeronaves, Despesas com Aluguel, Roubo e Subtração de Bens com Arrombamento e Vendaval, Furacão, Ciclone, Tornado e Queda de Granizo - A indenização será paga ao próprio segurado/titular do cartão.

## ANUIDADE PREMIADA

- Cobertura Básica – Morte, Invalidez Permanente Total por Acidente, Perda de Renda por Desemprego Involuntário e Incapacidade Física Total Temporária por Acidente ou Doença - A indenização será paga para a empresa Banco Triângulo S/A.

## Como saber se fui contemplado no sorteio?

Os contemplados no sorteio serão avisados por meio de carta com aviso de recebimento ou telefonema. Os resultados da Loteria Federal do Brasil poderão ser acompanhados por meio do site [http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos\\_resultados.asp](http://www1.caixa.gov.br/loterias/loterias/ultimos_resultados.asp), bem como em todas as Casas Lotéricas do Brasil.

## Como posso consultar meus números da sorte do Seguro?

O número da sorte consta no Certificado de seguro. Que poderá ser acessado através do [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br) -> Portal Auto atendimento -> 2ª via de certificado/bilhete -> "Clique Aqui e Cadastra-SE" (utilizar o ramo/produto: Afinidades/Vida). O regulamento completo do sorteio está disponível no <http://www.tokiomarine.com.br/afinidades/tricard>

## Como obter a apólice/certificado do meu Seguro?

Após a o pagamento do seguro, o segurado receberá um e-mail com o seu certificado. Caso não tenha cadastrado o e-mail o mesmo também poderá ser acessado através do [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br) -> Portal Auto atendimento -> 2ª via de certificado/bilhete -> "Clique Aqui e Cadastra-se" (utilizar o ramo/produto: Afinidades/Vida) ou pelo telefone da Tokio Marine

## Como consultar as condições gerais e normas do meu Seguro?

Após a o pagamento do seguro, o segurado/ titular receberá um e-mail com o certificado e as principais características do seguro. O mesmo também poderá ser acessado através do [www.tokiomarine.com.br](http://www.tokiomarine.com.br) -> Portal Auto atendimento -> 2ª via de certificado/bilhete -> "Clique Aqui e Cadastra-SE" (utilizar o ramo/produto: Afinidades/Vida). As condições Gerais do seguro estão disponíveis no <http://www.tokiomarine.com.br/afinidades/tricard>

# Tricard

# Dúvidas frequentes



Quais os bens cobertos na cobertura de Roubo ou Subtração de Bens mediante rompimento de obstáculos?

Bens pré-existentes à data da ocorrência do sinistro. Ou seja, bens que o segurado tinha antes da ocorrência do sinistro  
Estão excluídos:

1- objetos de uso profissional; 2 - objetos de uso pessoal de empregados; 3 - atos de infidelidade de empregados;  
4 - bens ou mercadorias de terceiros; 5 - objetos deixados ao ar livre ou em prédios abertos ou semi-abertos, exceto antenas convencionais, antenas parabólicas, equipamentos de energia solar, equipamentos de segurança, aquecedores de piscinas e ar condicionado; 6 - furto simples, estelionato, extravio ou simples desaparecimento dos bens; 7 - roubo ou furto praticado com cumplicidade, culpa ou negligência de empregados; 8 - saques, tumultos e greves; 9 - aeronaves, embarcações, Jet ski ou moto aquática, automóveis, motocicletas, motonetas e similares do segurado ou de terceiros. Também não estarão cobertos mercadorias, bens ou equipamentos no interior de quaisquer veículos; 10 - Fios e cabos de qualquer espécie instalados ao ar livre ou em prédios abertos ou semi-abertos. 11 - Extorsão direta, indireta e extorsão mediante sequestro; 12 - Furto com abuso de confiança, mediante fraude, escalada ou destreza; 13 - Furto com emprego de chave falsa e/ou micha. 14 - Furto com vestígios exclusivos de escalada, sem rompimento de obstáculos de acesso ao interior do imóvel 15 - Bens existentes em imóvel habitual desocupado ou vazio por um período superior a 30 (trinta) dias consecutivos.



## Em caso de dúvidas!

### Seguradora TOKIO MARINE

Central de Atendimento:

3003- 8656 para Capitais e Regiões Metropolitanas

0800- 368-6546 para Demais localidades

Você também pode consultar as condições gerais dos produtos e demais informações no site:

[www.tokiomarine.com.br/afinidades/tricard](http://www.tokiomarine.com.br/afinidades/tricard)

# Tricard





# CONFIRA COMO REALIZAR O ENVIO DOS DOCUMENTOS

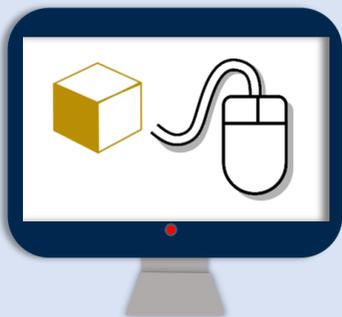
## Pelo nosso site



Após contato com a seguradora, é hora de separar os documentos solicitados e enviá-los!



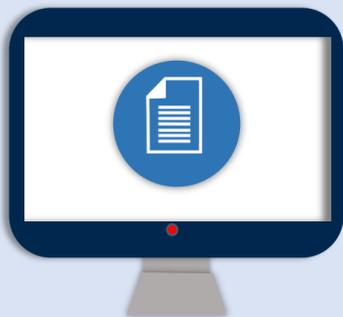
Primeiro passo é acessar o site <http://www.tokiomarine.com.br/>



Clique em AUTOATENDIMENTO



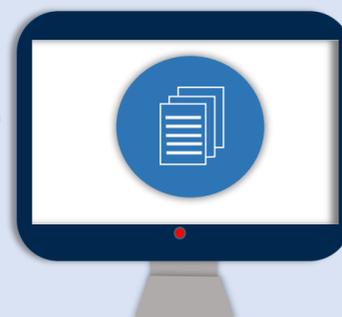
Depois clique em SINISTROS



Em seguida em ENVIO DE DOCUMENTOS DE SINISTROS



Depois clique em TIPO DE AVISO PARA SINISTRO ou AVISO VIDA Se for o caso



Preencha os DADOS CORRETAMENTE e clique em BUSCAR

Você pode **ACOMPANHAR** e ainda deixar **COMENTÁRIOS/OBSERVAÇÕES** ao analista do processo de seu sinistro.



De acordo com seu SINISTRO irá aparecer todos os DOCUMENTOS NECESSÁRIOS, depois de salvo em seus arquivos PROCURE-OS E ENVIE documento por documento pelo sistema.



Com TODOS OS DOCUMENTOS em mãos CLIQUE novamente em ENVIAR DOCUMENTOS.



Após preencher aparecerá número DE AVISO, selecione o número de aviso em azul e aparecerá todo seu histórico de sinistro e clique em ENVIAR DOCUMENTOS.



Dúvidas ligue:  
0300 33 86546 ou  
0800 703 9000

# Tricard