

*To Be a **Good Company***



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

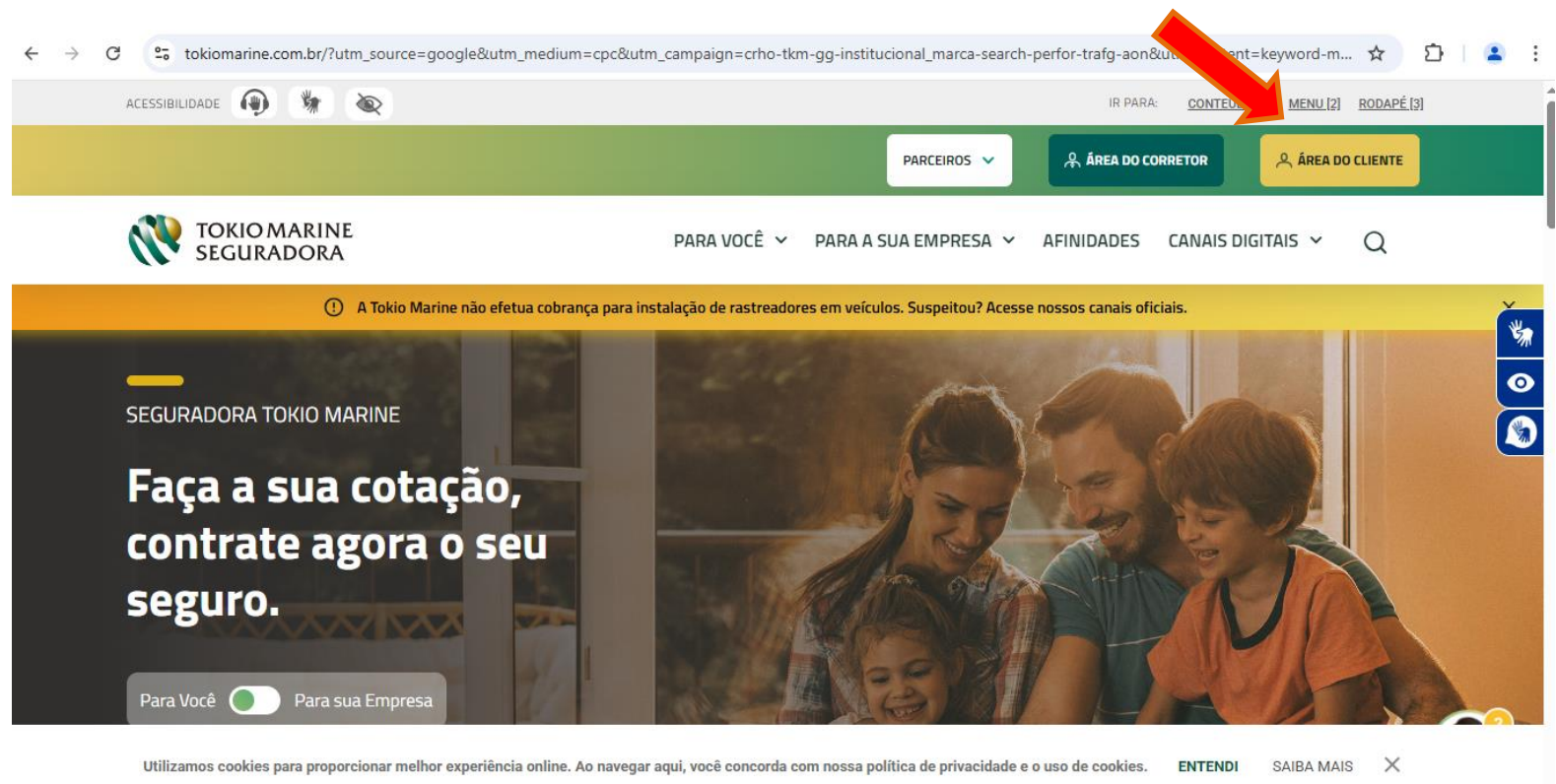
Manual de Envio de documentos

- Portal Web – Sinistro Vida

Tela inicial da pagina da Tokio Marine

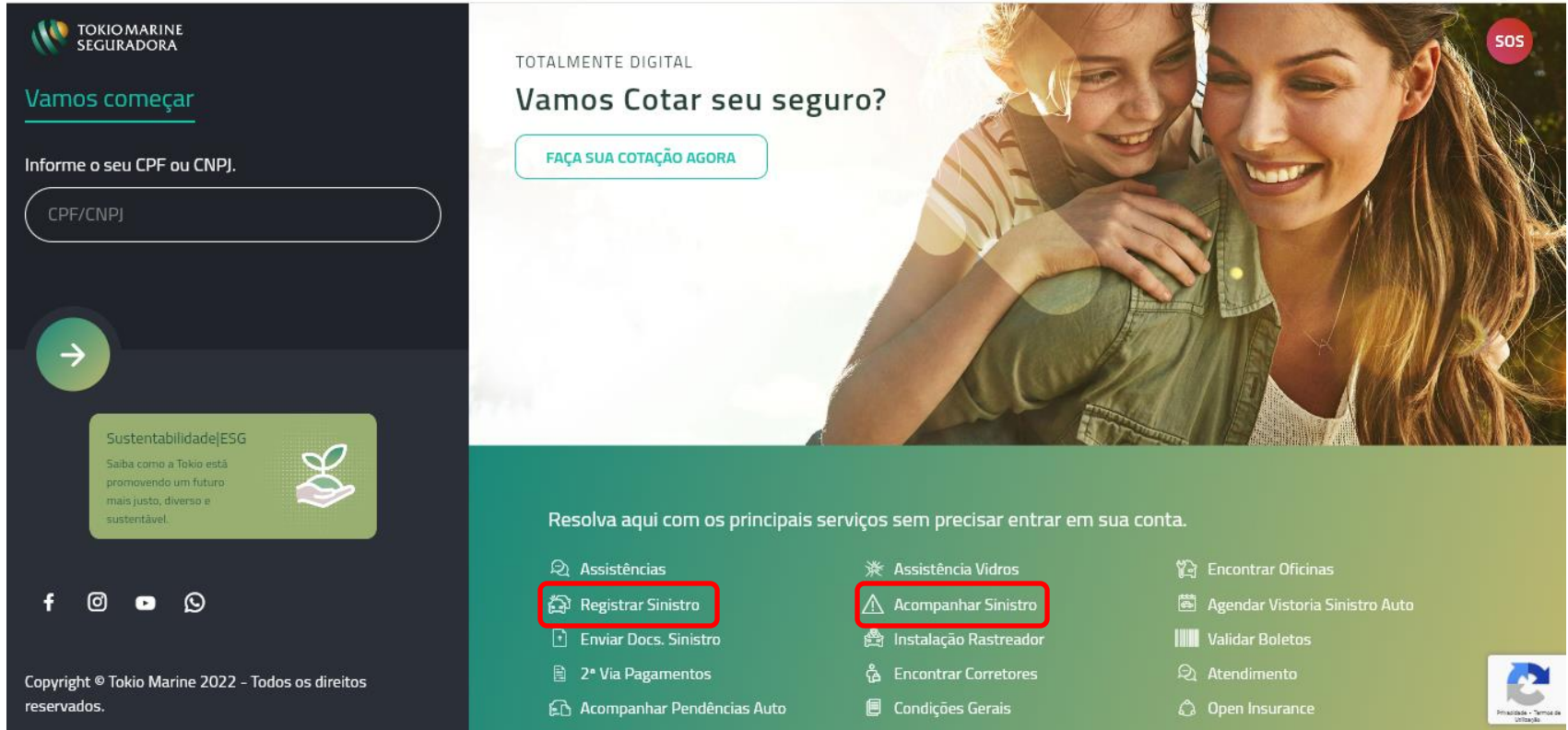
<https://www.tokiomarine.com.br/>

Entrar pela opção AREA DO CLIENTE (SEM LOGIN)



Escolher uma das opções:

- **Registrar Sinistro**
- **Acompanhar Sinistro**



The image shows a screenshot of the Tokio Marine Seguradora website. The left sidebar is dark blue with the company logo and a 'Vamos começar' section with a CPF/CNPJ input field. The main content area has a large banner with a smiling woman and child, and a 'Vamos Cotar seu seguro?' headline. Below the banner is a grid of service links, with 'Registrar Sinistro' and 'Acompanhar Sinistro' highlighted by red boxes. The bottom of the page features social media icons, a copyright notice, and a privacy policy link.

TOKIO MARINE SEGURODORA

Vamos começar

Informe o seu CPF ou CNPJ.

CPF/CNPJ

Sustentabilidade|ESG

Saiba como a Tokio está promovendo um futuro mais justo, diverso e sustentável.

TOTALMENTE DIGITAL

Vamos Cotar seu seguro?

FAÇA SUA COTAÇÃO AGORA

Resolva aqui com os principais serviços sem precisar entrar em sua conta.

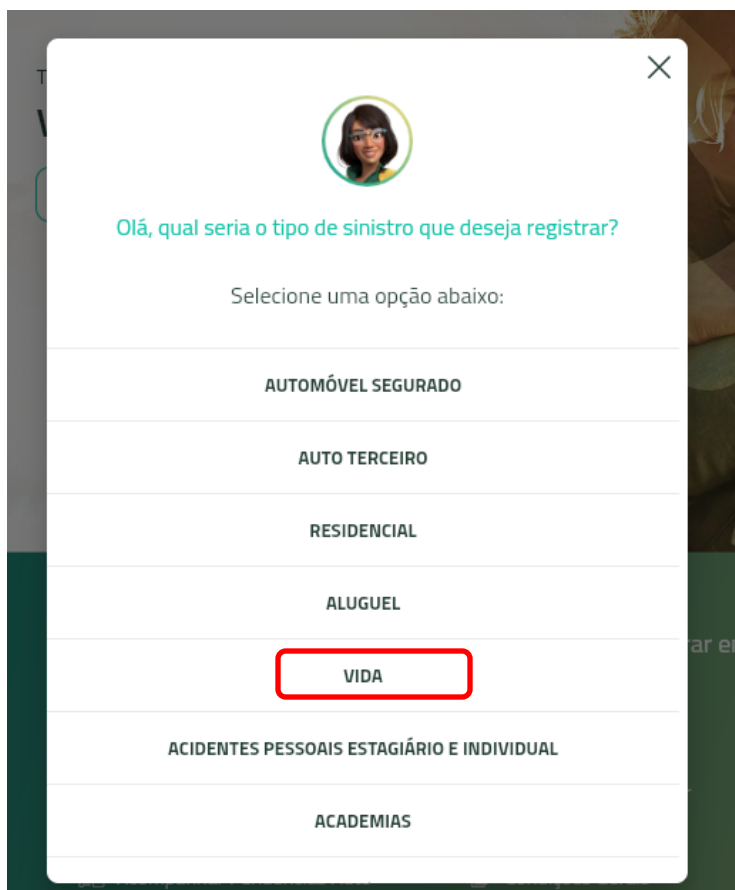
- Assistências
- Registrar Sinistro**
- Enviar Docs. Sinistro
- 2ª Via Pagamentos
- Acompanhar Pendências Auto
- Assistência Vidros
- Acompanhar Sinistro**
- Instalação Rastreador
- Encontrar Corretores
- Condições Gerais
- Encontrar Oficinas
- Agendar Vistoria Sinistro Auto
- Validar Boletos
- Atendimento
- Open Insurance

Copyright © Tokio Marine 2022 - Todos os direitos reservados.

Privacidade - Termos de Utilização

Para produtos da carteira de Pessoas escolher apenas a opção Vida ou Viagem

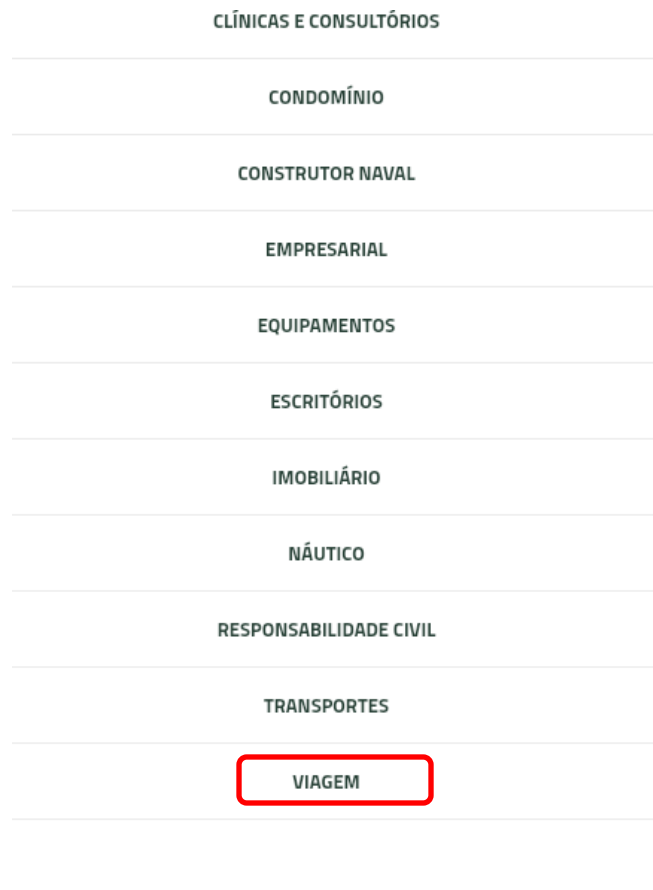
Importante: coberturas de vida em outros ramos devem ser registrados em seus ramos originários, como Condomínio, Habitacional, APP Auto, RC



A registration modal window with a close button (X) in the top right corner. It features a circular profile picture of a woman with dark hair and glasses. Below the picture, the text reads: "Olá, qual seria o tipo de sinistro que deseja registrar?". Underneath, it says "Selecione uma opção abaixo:". A list of options is provided, with "VIDA" highlighted by a red rectangular border.

Selecione uma opção abaixo:

- AUTOMÓVEL SEGURADO
- AUTO TERCEIRO
- RESIDENCIAL
- ALUGUEL
- VIDA**
- ACIDENTES PESSOAIS ESTAGIÁRIO E INDIVIDUAL
- ACADEMIAS



A list of insurance categories under the heading "CLÍNICAS E CONSULTÓRIOS". The categories are listed in a vertical stack, with "VIAGEM" highlighted by a red rectangular border.

- CONDOMÍNIO
- CONSTRUTOR NAVAL
- EMPRESARIAL
- EQUIPAMENTOS
- ESCRITÓRIOS
- IMOBILIÁRIO
- NÁUTICO
- RESPONSABILIDADE CIVIL
- TRANSPORTES
- VIAGEM**

ABERTURA DE SINISTRO:

Preencher todos os campos do aviso e avançar

Aviso - Vida

**Informações Iniciais**

**Registro de Ocorrência**

**Aviso**

Informações Iniciais

Dados do Contato

Contato *

Selecionar ▼

Vinculo *

Selecionar ▼

Nome do contato *

Telefone celular *
 -

E-mail *

Telefone comercial / Ramal
 - -

Telefone residencial
 -

Endereço

CEP*

Logradouro*

Número*

Complemento

Bairro*

UF*

SELECIONAR ▼

Cidade*

SELECIONAR ▼

Avançar



Registro de Ocorrência

Segurado

Nome *

Paula

CPF *

Data de nascimento *

dd/mm/yyyy



Apólice

Onde contratou o seguro

(Nome da empresa, Loja, Cartão de Crédito, Sindicato, Financiadora, Escola)

CNPJ

Apólice/Bilhete/Certificado

Vítima

Vínculo com o segurado *

Selecionar



Nome da vítima *

CPF da vítima *

Data de nascimento *

dd/mm/yyyy



Sexo *

Selecionar



Ocorrência *

Tipo

Selecionar



Data *

dd/mm/yyyy



Descrição da Ocorrência *

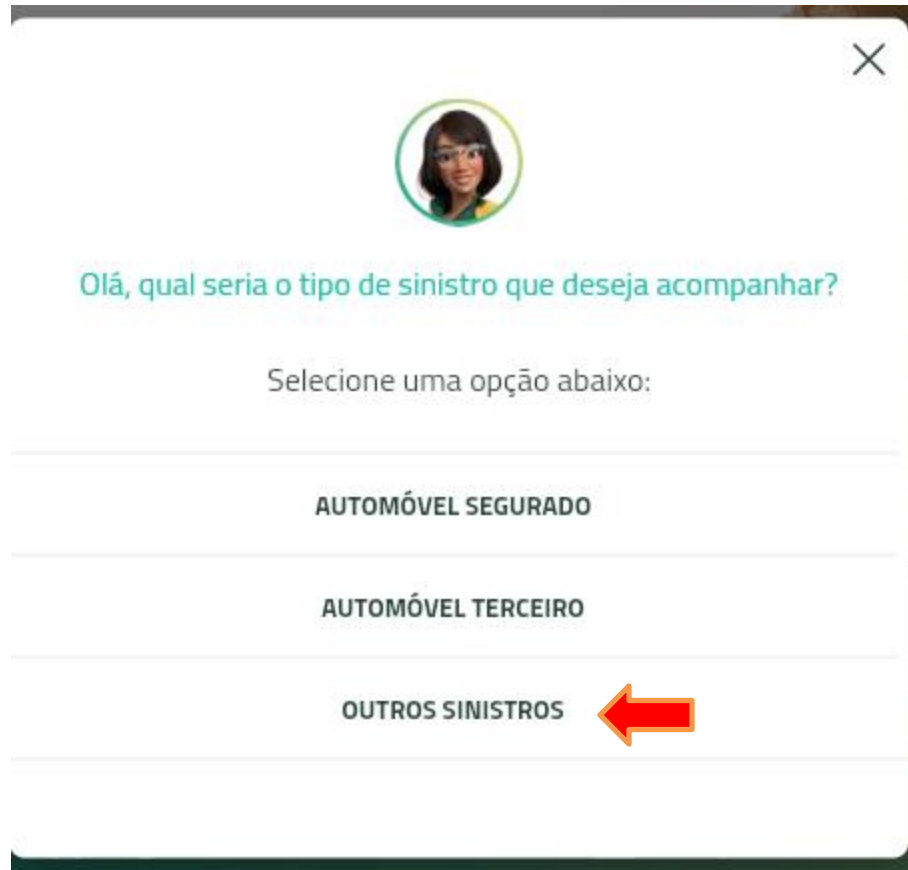
Voltar

Salvar

Confirmar a finalização do aviso.

OBS: Após salvar, sistema irá gerar o nº do aviso e encaminhar no e-mail informado a relação de documentos necessários da análise

Para acompanhar um aviso já registrado, enviar documentos ou registrar um Fale com Analista



A screenshot of a chat window. At the top right is a close button (X). Below it is a circular avatar of a woman with dark hair and glasses. The text "Olá, qual seria o tipo de sinistro que deseja acompanhar?" is displayed in a teal color. Below this, the text "Selecione uma opção abaixo:" is shown. There are three options listed in a light gray box: "AUTOMÓVEL SEGURADO", "AUTOMÓVEL TERCEIRO", and "OUTROS SINISTROS". A red arrow points to the "OUTROS SINISTROS" option.

Olá, qual seria o tipo de sinistro que deseja acompanhar?

Selecione uma opção abaixo:

- AUTOMÓVEL SEGURADO
- AUTOMÓVEL TERCEIRO
- OUTROS SINISTROS

- Campos obrigatórios de busca:

The screenshot shows the 'Sinistro' (Claim) portal of Tokio Marine Seguradora. The page title is 'Sinistro' and the subtitle is 'Consulta de Sinistros'. A central form titled 'Dados do sinistro' (Claim Data) is displayed. The form includes a 'Tipo de Aviso' (Claim Type) section with radio buttons for 'Auto Segurado', 'Auto Terceiros', 'Residencial, Condomínio, Empresarial, Equipamentos, Demais Produtos', and 'Vida'. Below this are input fields for 'CPF:' and 'ou CNPJ:'. The 'CPF:' field is highlighted with a red arrow. Below the 'CPF:' field are two more input fields: 'Número do Aviso - Segurado' and 'Contrato/Sub-Contrato/Certificado:'. Both of these fields are also highlighted with red arrows. At the bottom of the form are three buttons: 'Voltar', 'Buscar', and 'Busca Avançada'.

Obs: Informar sempre a e chaves (CPF do sinistrado + nº do aviso)



Sinistro



CENTRAL DE ATENDIMENTO

MENSAGENS, OUVIDORIA E
TELEFONES

ATENDIMENTO ONLINE

DÚVIDAS, PERGUNTAS
FALE CONOSCO

Consulta de Sinistros

Para encontrar o processo de sinistro desejado, utilize um ou mais dados do formulário abaixo para filtro

Dados do sinistro

Tipo de Aviso:

☐ Auto Segurado ☐ Auto Terceiros ☐ Residencial, Condomínio, Empresarial, Equipamentos, Demais Produtos ☒ Vida

CPF:

000.127.669-76

ou CNPJ:

Número do Aviso - Segurado

1200547

< VOLTAR

🔍 BUSCAR

⌵ BUSCA AVANÇADA

Sinistros

Buscar:

Nº Aviso	Nome do Segurado	Cód. Cliente	Natureza	RAMO	Data Aviso	Data Evento
1200547		7317843			01/08/2014 - 00:00	26/07/2014 - 00:00

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Primeiro

Anterior

1

Seguinte

Último

< VOLTAR

Para duvidas pontuais sobre determinado processo você poderá acessar diretamente o analista pela opção Fale com Analista.

ATENÇÃO: não é uma ferramenta de “chat”, o analista dará retorno por e-mail em até 8 horas

Detalhe - Consulta de Sinistros - Vida

Acompanhamento de Sinistro

Aviso:	Data:	Tipo:	
3964238			
Segurado:	CPF/CNPJ:	Data de Nascimento:	Celular:
		02/09/2005	(35) 98401-5010
Vítima:	CPF/CNPJ:	Data de Nascimento:	Celular:
BERNARDO GONÇALVES LEVY	108.725.866-93	02/09/2005	(35) 98401-5010
E-mail:			
sinistro@unividaseguros.com.br			

1 AVISO DO SINISTRO
concluido 12/jul/2023

2 ANÁLISE
concluido 14/jul/2023

3 CONCLUSÃO
concluido 14/jul/2023

Se desejar, [clique aqui](#) deixe sua solicitação/comentário ao analista do processo de sinistro, o prazo de retorno é de 1 dia útil.

[← Voltar](#) [✎ Fale com o Analista](#) [🔍 Consulta SMS](#) [📎 Enviar ou Consultar Documentos](#)

- Reclamante preenche todos os campos e clica em enviar. *To Be a **Good Company***

Acompanhamento

RAMO: PRESTAMISTAS

Aviso:
1200547

Segurado:

Vítima:
LURDES KNECHTEL

1 AVISO DO SINISTRO
concluído 01/08/2014

Histórico Sinistro

19/08/2014 08:58:34
RECEBIDO DOCUMENTO(S) COMPLEMENTAR(ES) AVISO DE SINIS RELA MEDICO CERT DE OBITO DCTOS PESSOAIS DECL DE RESIDE COMPRO E REISDE DECL DE HERDE DECL DA EMPRESA

08/08/2014 11:40:45
email enviado: aviso de abertura De: Paula Andrea de Almeida Cordeiro Enviada em: sexta-feira, 8 de agosto de 2014 11:38 Para: 'Elisiane Pohl' Assunto: Sinistro: C 27 77 10029 - Segurado: LURDES KNECHTEL Elisiane, bom dia, Processo: C 27 77 10029 Cobertura: Morte Estipulante: COOP CRED LIVRE ADM ASS AURIVERDE SICCOB Informo que recebemos via web o aviso e o sinistro foi devidamente cadastrado e poderá ser acompanhado na web. Para análise da cobertura pleiteada ficamos no aguardo da documentação completa cuja relação de documentos estão disponíveis em nosso site e também nas Condições Gerais do seguro. Acompanhe seu sinistro Online: <https://sinistro.tokiomarine.com.br/> Att.

01/08/2014 15:16:50
Preenchimento do Aviso nº 1200547 concluído com sucesso em 01/08/2014 15:08.

Fale com o Analista

Preenchimento Obrigatório (*)

***Nome:** ***E-mail:**

***Assunto:**
Selecione ▼

***Texto:**

Caracteres: 1300

 **ENVIAR** **LIMPAR**

Enviar

- Analista recebe através do sistema e retorna ao reclamante por e-mail ou telefone. Histórico também ficará registrado

- Nesta página de consulta, também é possível indexar os documentos de sinistro

Detalhe - Consulta de Sinistros - Vida

Acompanhamento de Sinistro

Aviso:

3964238

Segurado:

Data:

CPF/CNPJ:

CPF/CNPJ:

108.725.866-93

Tipo:

Data de Nascimento:

02/09/2005

Data de Nascimento:

02/09/2005

Celular:

(35) 98401-5010

Celular:

(35) 98401-5010

Vítima:

BERNARDO GONÇALVES LEVY

E-mail:

sinistro@unividaseguros.com.br

1 AVISO DO SINISTRO
concluído 12/jul/2023

2 ANÁLISE
concluído 14/jul/2023

3 CONCLUSÃO
concluído 14/jul/2023

Se desejar, [clique aqui](#) deixe sua solicitação/comentário ao analista do processo de sinistro, o prazo de retorno é de 1 dia útil.

[← Voltar](#)[✎ Fale com o Analista](#)[🔍 Consulta SMS](#)[📎 Enviar ou Consultar Documentos](#)

- Selecionar os documentos e enviar.
- Aqui também fica a informação dos documentos recebidos, validados, rejeitados e pendentes.
 - OBS: Em caso de necessidade, a Seguradora poderá solicitar a via original de algum documento

Comunica - Intranet x Acompanhamento de Sinistros - x Sistema de Gestão de Documentos x Tokio Marine Seguradora | Tokio x

https://servicos.tokiomarine.com.br/sin/SGD/sinistroDocumentos?tpConsulta=4&aviso=2385922&ramo=82&cdOrigem=3&nmUsuario=AvisoWeb&apolice=82022010&segurado=null&placa=null&sinistro=H%2010%2082%2010718&dataOcorrencia=2019-06-16

1	AVISO DE SINISTRO ASSINADO	-	-	Pendente	
2	BOLETIM DE OCORRÊNCIA POLICIAL	-	-	Pendente	
3	CARTEIRA DE HABILITAÇÃO EM CASO DE ACIDENTE COM VEICULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	-	Pendente	
4	COMPROVANTE DE ENDEREÇO ATUALIZADO SEGURADO (INFERIOR A 90 DIAS)	-	-	Pendente	
5	COMPROVANTE DE ENDEREÇO DO BENEFICIÁRIO	-	-	Pendente	
6	COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO, QUANDO O FATO OCORRER DENTRO DA EMPRESA OU A TRABALHO DA MESMA	-	-	Pendente	
7	CPF DO SEGURADO	-	-	Pendente	
8	CPF DOS BENEFICIÁRIOS (EM CASO DE BENEFICIÁRIOS TUTELADOS OU CURATELADOS, ALÉM DOS TERMO DE TUTELA/CURATELA, DEVERÁ SER ENVIADO O TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DEPOSITO BANCÁRIO)	-	-	Pendente	
9	DADOS BANCÁRIOS DO BENEFICIÁRIO	-	-	Pendente	
10	DADOS BANCÁRIOS DO SEGURADO: BANCO, AGENCIA E NUMERO DA CONTA COM DIGITO	-	-	Pendente	
11	LAUDO DE DOSAGEM ALCOOLICA EM CASO DE ACIDENTE COM VEICULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	-	Pendente	
12	LAUDO DE EXAME DE CORPO DELITO (IML)	-	-	Pendente	
13	LAUDO TECNICO TOXICOLOGICO EM CASO DE ACIDENTE COM VEICULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	-	Pendente	
14	NOTA FISCAL	-	-	Pendente	
15	RECEITAS MEDICAS	-	-	Pendente	
16	RELATORIO DE ATENDIMENTO DO MÉDICO ASSISTENTE INFORMANDO O HISTORICO CLINICO, DETALHANDO A NATUREZA DA LESÃO E O TRATAMENTO PRESCRITO (FORMULARIO DISPONIVEL NO SITE (WWW.TOKIOMARINE.COM.BR)	-	-	Pendente	
17	RG DO SEGURADO	-	-	Pendente	
18	RG DOS BENEFICIÁRIOS	-	-	Pendente	
19	OUTROS DOCUMENTOS	-	-	Pendente	

Mostrando de 1 até 19 de 19 registros

Primeiro Anterior 1 Seguinte Último

Enviar Documento

*Só envie arquivos com as seguintes extensões: pdf, jpg, png e bmp

Evite o uso de caracteres especiais(!@#\$%&) no nome do arquivo a ser enviado

Vá em Adicionar documentos e escolha o arquivo

The screenshot displays a web application interface for Tokio Marine Seguradora. A modal window titled "Enviar Documento" is open, featuring a red arrow pointing to the "+ Adicionar arquivos..." button. The modal also includes buttons for "Enviar Todos os arquivos", "Cancelar", "Voltar", and "Fechar". Below the buttons is a large text input area. The background shows a table with 19 rows of document information, including titles like "AVISO DE SINISTRO ASSINADO" and "BOLETIM DE OCORRÊNCIA POLICIAL". At the bottom, there is a "Enviar Documento" button and a note about file formats and naming conventions.

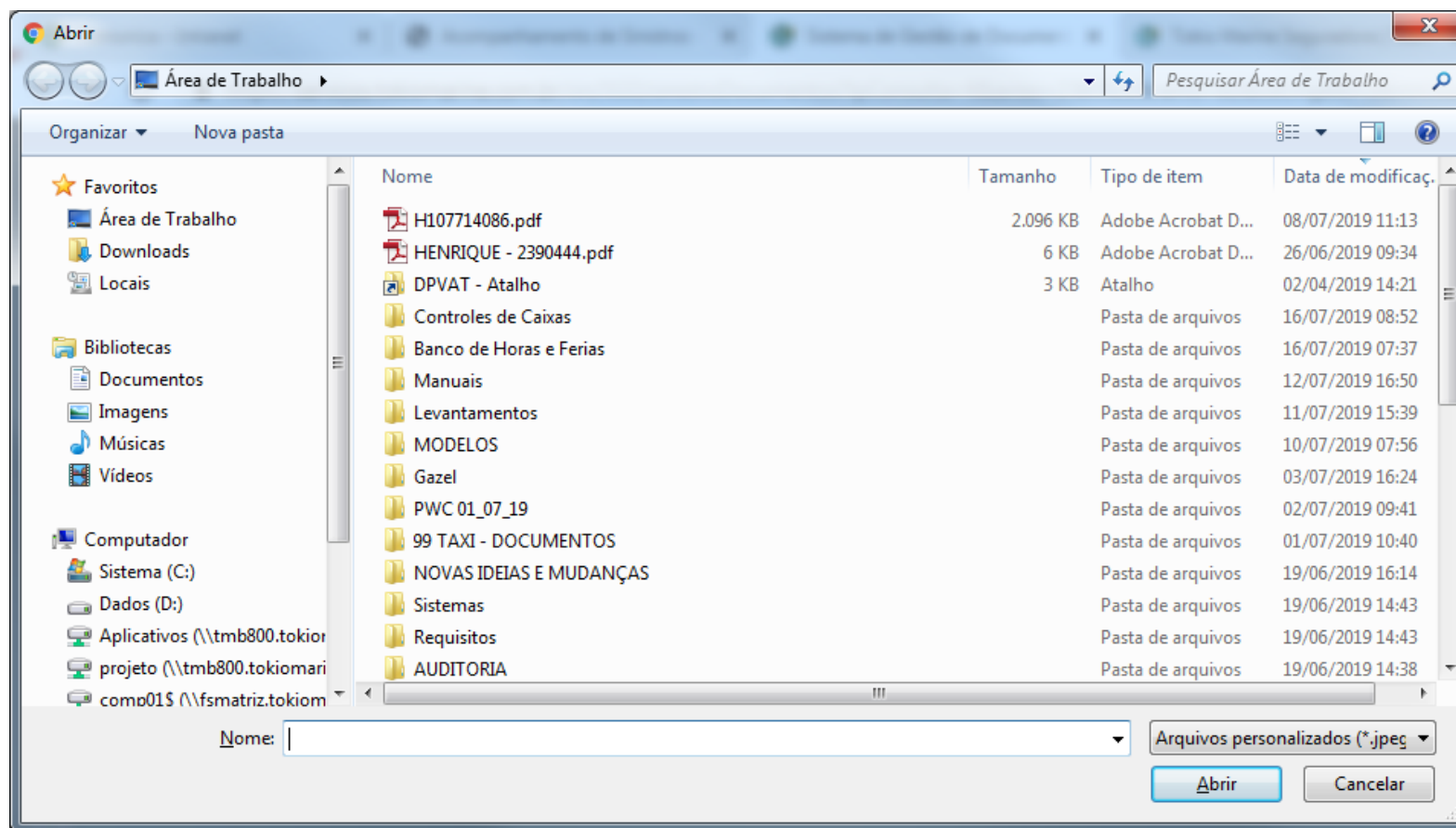
Id	Documento	Status	Outros
1	AVISO DE SINISTRO ASSINADO	-	Pendente
2	BOLETIM DE OCORRÊNCIA POLICIAL	-	Pendente
3	CARTEIRA DE HABILITAÇÃO EM CASO DE ACIDENTE COM VEICULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	Pendente
4	COMPANHIA DE AVIACAO	-	Pendente
5	COMPANHIA DE AVIACAO	-	Pendente
6	COMPANHIA DE AVIACAO	-	Pendente
7	CPF DO SEGURADO	-	Pendente
8	CPF DO BENEFICIARIO	-	Pendente
9	DADOS DO ACIDENTE	-	Pendente
10	DADOS DO ACIDENTE	-	Pendente
11	LAUDO TECNICO TOXICOLOGICO EM CASO DE ACIDENTE COM VEICULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	Pendente
12	LAUDO TECNICO TOXICOLOGICO EM CASO DE ACIDENTE COM VEICULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	Pendente
13	LAUDO TECNICO TOXICOLOGICO EM CASO DE ACIDENTE COM VEICULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	Pendente
14	NOTA FISCAL	-	Pendente
15	RECEITAS MEDICAS	-	Pendente
16	RELATORIO DE ATENDIMENTO DO MÉDICO ASSISTENTE INFORMANDO O HISTORICO CLINICO, DETALHANDO A NATUREZA DA LESÃO E O TRATAMENTO PRESCRITO (FORMULARIO DISPONIVEL NO SITE WWW.TOKIOMARINE.COM.BR)	-	Pendente
17	RG DO SEGURADO	-	Pendente
18	RG DOS BENEFICIARIOS	-	Pendente
19	OUTROS DOCUMENTOS	-	Pendente

Mostrando de 1 até 19 de 19 registros

Enviar Documento

*Só envie arquivos com as seguintes extensões: pdf, jpg, png e bmp
Evite o uso de caracteres especiais(!@#%&) no nome do arquivo a ser enviado

Basta “clicar” em cima do arquivo que deseja adicionar, que o sistema já carrega para a tela de envio



Comunica - Intranet x Acompanhamento de Sinistros - x Sistema de Gestão de Document... x Tokio Marine Seguradora | Tokio x

https://servicos.tokiomarine.com.br/sin/SGD/sinistroDocumentos?tpConsulta=4&aviso=2385922&ramo=82&cdOrigem=3&nmUsuario=AvisoWeb&apolice=82022010&segurado=null&placa=null&sinistro=H%2010%2082%2010718&dataOcorrencia=2019-06-16

1	AVISO DE SINISTRO ASSINADO	-	-	Pendente
2	BOLETIM DE OCORRÊNCIA POLICIAL	-	-	Pendente
3	CARTEIRA DE HABILITAÇÃO EM CASO DE ACIDENTE COM VEÍCULO CONDUZIDO PELO SEGURADO	-	-	Pendente
4	COMP			
5	COMP			
6	COMU			
7	CPF D			
8	CPF D			
9	BANC			
10	DADO			
11	DADO			
12	LAUD			
13	LAUD			
14	LAUD			
15	NOTA			
16	RECEITAS MEDICAS	-	-	Pendente
17	RELATORIO DE ATENDIMENTO DO MÉDICO ASSISTENTE INFORMANDO O HISTORICO CLINICO, DETALHANDO A NATUREZA DA LESÃO E O TRATAMENTO PRESCRITO (FORMULARIO DISPONIVEL NO SITE (WWW.TOKIOMARINE.COM.BR)	-	-	Pendente
18	RG DO SEGURADO	-	-	Pendente
19	RG DOS BENEFICIARIOS	-	-	Pendente
20	OUTROS DOCUMENTOS	-	-	Pendente

Enviar Documento

+ Adicionar arquivos...

Enviar Todos os arquivos

Cancelar

Voltar

Fechar

2.1 MB
H107714086.pdf

Remove

Escolha um ou mais tipos de documentos

Mostrando de 1 até 19 de 19 registros

Enviar Documento

*Só envie arquivos com as seguintes extensões: pdf, jpg, png e bmp
Evite o uso de caracteres especiais(!@#%&) no nome do arquivo a ser enviado

Para finalizar, clique em Enviar Documentos.

Não é necessário registrar Fale com Analista para avisar sobre envio, pois sistema gera automaticamente fila de análise.

Principais modelos de Formulários:

<https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2016/01/TERMO-DE-CESS%C3%83O-DE-DIREITOS-Gen%C3%A9rico.doc>

<https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2018/08/termo-de-autorizacao-menores-incapazes-052021v1.doc>

<https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2016/01/DECLARA%C3%87%C3%83O-Falta-de-Comprovante-de-Residencia.doc>

<https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2018/08/DECLARACAO-DE-UNICOS-HERDEIROS-200-mil.doc>

<https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Declara%C3%A7%C3%A3o-de-Uni%C3%A3o-Est%C3%A1vel.doc>

Relação de documentos por cobertura:

<https://www.tokiomarine.com.br/sinistro/seguro-de-vida/>



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

www.tokiomarine.com.br