



# Manual do PORTAL DE SINISTROS

Sabemos que você está vivendo um momento complicado e que comunicar um imprevisto pode ser desafiador, mas não se preocupe, pois estamos aqui para guiar você durante toda jornada. **Sua tranquilidade é nossa prioridade** e estamos empenhados em tornar esse processo o mais simples e suave possível.



# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

Para começar, acesse [www.santander.com.br/sinistros](http://www.santander.com.br/sinistros). Depois, clique em **“Comunicar Sinistro”**.



# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

Agora, confira se você tem a senha do seu Internet Banking ou do *app* Santander. Se não tiver, clique na opção **“Não possuo senha”**, insira seu CPF (ou o CPF do sinistrado) e siga as instruções.

The screenshot shows the Santander Sinistros Portal interface. At the top left is the Santander logo, and at the top right is the text 'PORTAL DE SINISTROS'. The main heading is 'Bem-vindo(a) ao Portal de Sinistros' with the subtitle 'Escolha por onde quer começar'. Below this are two options: 'Possuo senha do APP Santander ou Internet Banking' and 'Não possuo senha', each with a right-pointing arrow. A red rounded rectangle highlights the 'Não possuo senha' option, and a hand cursor icon is positioned over it. At the bottom, there is a section for 'Cliente sem senha:' with a small icon, followed by the text: 'Se você já é cliente Santander, mas não possui senha do APP ou do Internet Banking, [clique aqui](#) e acesse a aba "Por onde começar?" para saber como cadastrar uma senha..'

Se o sinistro for relacionado a uma empresa, é importante fornecer o CPF da pessoa responsável pela abertura do sinistro.

**Vamos devagar, que vai dar tudo certo!**

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

Se você já tem uma senha, basta **digitar seu CPF e sua senha** nesta tela. Se não possui senha, volte para a página anterior.

 PORTAL DE SINISTROS

### Bem-vindo(a) ao Portal de Sinistros

Para acessar, informe seu CPF a seguir

Digite seu CPF  
123.456.789-09

---

Digite sua senha  
••••••••

[Esqueceu sua senha?](#)  
Para recuperá-la, acesse [www.santander.com.br](http://www.santander.com.br), insira o seu CPF no topo da página e depois clique em "**Esqueci minha senha**".

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

**Informe se você é o titular do seguro** ou não e clique em **“Continuar”** para seguir o processo. Lembre-se de verificar sua apólice para identificar a titularidade. Caso ela tenha caráter empresarial, certifique-se de mencioná-lo e de informar o CNPJ da empresa nos próximos passos.

Santander PORTAL DE SINISTROS Sair

### Informe para quem você está acionando o sinistro

Você é o segurado titular da apólice?

- Sim
- Não

Voltar Continuar

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

**Se não for o titular do seguro,**

selecione sua relação com o titular e, em seguida, informe seu nome e seu telefone para contato.

Para um **seguro de pessoa física**, insira o **CPF do segurado** e clique em **“Continuar”**.

Para um **seguro de pessoa jurídica**, insira o **CNPJ da empresa** e clique em **“Continuar”** para seguir adiante.

**Esses dados são muito importantes** para que seu sinistro seja tratado da melhor forma possível.

Informe para quem você está acionando o sinistro

Você é o segurado titular da apólice?

Não



Qual sua relação com o titular?

Cônjuge



Sobre você

Seu nome

Nome do Notificante

Seu telefone

(11) 1234-5678

Sobre o titular

CPF/CNPJ do titular

123.456.789-09

Voltar

Continuar



# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

**Informe o que aconteceu** (descrição do ocorrido) e **quando aconteceu** (data do evento).

Em seguida, selecione **“A que se refere”** e clique em **“Continuar”**.

Conte para a gente o que aconteceu

O que aconteceu?

Detalhes do ocorrido

Descreva aqui o ocorrido e tente ser o mais direto e claro possível.

0/500

Quando aconteceu?

Informe uma data

A que se refere?

- Casa
- Cartão/Carteira/Bolsa/Celular/Transações
- Desemprego
- Empresa
- Pessoa
- Outros

Por favor, conte aqui para a gente como tudo aconteceu. Compartilhe o **máximo de detalhes que conseguir**, para que possamos ser mais eficazes na resolução.

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

**Selecione a causa do evento ocorrido e o detalhe da causa.** Para facilitar a escolha, ao selecionar a causa, o sistema exibirá a descrição detalhada.

Após a seleção da causa e do detalhe da causa, caso seja necessário informar algum item que foi danificado, o sistema disponibilizará a opção **“Adicionar item”** e é só clicar nela.

The screenshot shows the Santander Sinistral Portal interface. At the top left is the Santander logo, and at the top right is a 'Sair' link. The main heading is 'Selecione a causa do evento ocorrido'. Below this, there are two dropdown menus. The first is labeled 'Qual foi a causa?' and has the selected option 'Equipamento Queimou ou Deixou de Funcionar' with a detailed description: 'Aumento repentino da tensão no circuito elétrico resultando na incapacidade instantânea de uso de aparelhos ou instalações.'. The second dropdown is labeled 'Selecione um detalhe da causa' and has the selected option 'Eletrodomésticos (TV, micro-ondas, portão, etc.)'. Below the dropdowns, there is a section 'Quais itens foram danificados?' with a subtext: 'A descrição dos itens facilita a análise, podendo antecipar o pagamento do sinistro.'. A red box highlights the 'Adicionar item' button, which is being clicked by a hand icon. At the bottom left, the 'Valor total' is displayed as 'R\$ 0,00'.

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

Caso seja necessário, é muito importante que você **preencha todas as informações dos itens afetados**. Quanto mais detalhes, mais fácil e rápida será a avaliação do seu processo.

Escolha o item, forneça o valor, o número de série/IMEI e uma descrição. Em seguida, clique em **“Adicionar”**.

The screenshot displays the Santander Sinistral Portal interface. A modal window titled "Adicione um item" is open, allowing the user to add a damaged item. The form fields are as follows:

- Item:** Geladeira
- Valor:** R\$ 1.500
- Número de série/IMEI:** (Field with an information icon)
- Descrição do item:** Brastemp (Text area with a character count of 8/500)

At the bottom of the modal, there are two buttons: "Voltar" (white) and "Adicionar" (red). A hand cursor is shown clicking the "Adicionar" button. In the background, the main form is partially visible, showing the question "Quais itens foram danificados?" and a "Valor total" of R\$ 0,00.

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

No caso de Seguro Residencial e Patrimonial, informe o endereço segurado, **clikando em “Adicionar local de risco”**. Se o chamado for para outro produto, clique em **“Continuar”**.

Deseja adicionar um local de risco?  
Você pode optar por continuar sem endereço ou inserir um novo endereço do local de risco

[Adicionar local de risco](#)

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

Esta página é **somente para Seguros Residenciais e Patrimoniais**. Se esse for seu caso, insira aqui o endereço do local segurado. Preencha corretamente o endereço para evitar a recusa do seu sinistro. **Forneça todos os detalhes** e, quando terminar, clique em **“Continuar”**.

 PORTAL DE SINISTROS [Sair](#)

### Informe o endereço para qual você irá acionar o sinistro

CEP

Endereço

Número

Complemento

Bairro

Cidade

Estado

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Abertura de sinistro

Digite suas informações de contato, mesmo se estiver fazendo a notificação em nome de outra pessoa. **É crucial que preencha com precisão seu endereço de e-mail e seu número de telefone**, pois o e-mail é nosso principal meio de comunicação. Além disso, você também poderá receber atualizações de seu sinistro através do WhatsApp, pelo número **(11) 2877 5777**. Após concluir, clique em **“Continuar”**.

### Passo 1

Santander PORTAL DE SINISTROS Sair

### Informe seus dados para contato

Esses são os dados que usaremos para falar com você sobre o acionamento desse sinistro

Telefone Principal  Tipo  Tipo inválido

[Adicionar outro telefone](#)

E-mail

CEP

Endereço

Número

Complemento

Bairro

Cidade

Estado

### Passo 2

Santander PORTAL DE SINISTROS

### Revise as informações e confirme o acionamento de seu seguro

Detalhes do sinistro acionado

Detalhes do ocorrido  
No dia 12/01/2024 por volta das 19:00 horas, ocorreu uma queda de energia, onde ocasionou problemas na geladeira.

Quando aconteceu?	A que se refere?
12/01/2024	Casa

Causa	Danos causados
Equipamento Queimou ou Deixou de Funcionar	Eletrodomésticos (TV, micro-ondas, portão, etc.)

Equipamentos danificados	Valor total dos itens
Geladeira - R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00

[Editar detalhes do sinistro](#)

---

Dados do local de ocorrência 🗑️

RUA AKRON, 11111 - JARDIM ARICANDUVA, SAO PAULO - SP

[Editar dados do local de ocorrência](#)

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros

**Estamos quase lá!** Depois de terminar a abertura do seu sinistro, você verá a tela a seguir. **Anote o número de protocolo** (que é importante para acompanhar o processo) e verifique se recebeu o *e-mail* de confirmação (lembrando que ele pode demorar até 30 minutos para chegar).



**Lembre-se** de checar sua caixa de *spam* ou lixo eletrônico.

Caso o *e-mail* de confirmação não tenha chegado para você, clique em **“Acompanhar”** para revisar ou alterar o endereço de *e-mail* ou entre em contato com a Central de Atendimento.

### Acione ou acompanhe seus sinistros

#### Protocolos em aberto

PROTOCOLO	STATUS		
N-1625179	<b>Aguardando Documento</b>		
SINISTRO	APÓLICE	PRODUTO ACIONADO	DATA DO ACIONAMENTO
SIN-796615	2956	<b>Santander Seguro</b> <b>Acidentes Pessoais</b>	10/01/2024
<a href="#">Acompanhar</a>			

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros

Se deseja alterar o endereço de *e-mail* cadastrado, vá em **“Acompanhar”**, escolha **“Aviso de Sinistro – Consultar”** e clique em **“Editar Dados de Contato”**. Atualize suas informações ou insira outro *e-mail* e clique em **“Atualizar”**.

### Passo 1

Acione ou acompanhe seus sinistros

Protocolos em aberto

PROTOCOLO	STATUS
N-1625179	<span style="color: orange;">●</span> Aguardando Documento

  

SINISTRO	APÓLICE	PRODUTO ACIONADO	DATA DO ACIONAMENTO
SIN-796615	2956	Santander Seguro Acidentes Pessoais	10/01/2024

[Acompanhar](#)

### Passo 2

Santander PORTAL DE SINISTROS

Acompanhe seu sinistro aqui

Veja abaixo mais detalhes de cada etapa

- Aviso do sinistro  
Realizado - 10/01/2024  
[Consultar](#)
- Envio de documentos  
Você possui documentos pendentes  
[Consultar](#)
- Análise de sinistro
- Encerramento do sinistro

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros



### Passo 3

**Santander** PORTAL DE SINISTROS

### Aviso do Sinistro

Confira abaixo os detalhes do seguro acionado

**Detalhes**

PROTOCOLO	DATA DO OCORRIDO	NÚMERO DO SINISTRO	CAUSA DO OCORRIDO
N-1625179	21/04/2023	SIN-796615	Invalidez por Acidente

**DANOS CAUSADOS**  
Titular do Seguro

**DETALHES DO OCORRIDO**  
Tive uma queda com rotura do tendão do QDCPS+transposição de tendão do joelho direito tendo que ser submetido a cirurgia no dia 26/12/2023. estando em casa impossibilitado de trabalhar.gostaria de saber como resgatar o seguro que tenho.

**APÓLICE ACIONADA**  
SANTANDER SEGURO ACIDENTES PESSOAIS  
Nome: JOSIAS MENDES BATISTA DOS REIS  
Apólice: 2956

TELEFONE PRINCIPAL	TIPO
(71)*****3371	CELULAR

**E-MAIL**  
FE\*\*\*\*\*36@HOTMAIL.COM

**ENDEREÇO**  
R ISRAEL SANTOS CONCEICAO, \*\*\* -QD F LOTE 4 - ITINGA, LAURO DE FREITAS - BA

[Editar dados para contato](#)

### Passo 4

**Santander** PORTAL DE SINISTROS [Sair](#)

### Informe seus dados para contato

Esses são os dados que usaremos para falar com você sobre o acionamento desse sinistro

Telefone Principal (71)\*\*\*\*\*3371 Tipo Celular

[Adicionar outro telefone](#)

E-mail FE\*\*\*\*\*36@HOTMAIL.COM

CEP \*\*\*\*\*

Endereço R ISRAFI SANTOS CONCFICAO

Número \*\*\*

Complemento -QD F LOTE 4

Bairro ITINGA

Cidade LAURO DE FREITAS

Estado BA

[Voltar](#) [Continuar](#)

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros

Como dissemos anteriormente, o número de protocolo é fundamental pra você acompanhar tudo. Você pode acessar [www.santander.com.br/sinistros](http://www.santander.com.br/sinistros) e clicar em **“Acompanhar Sinistro”**. Tenha o número de protocolo em mãos. Se precisar, você pode pedir o número de protocolo em nossa Central de Atendimento, tudo bem?

Santander

Sinistros - Santander

Acesse o nosso Portal de Sinistros. Um espaço exclusivo para você tirar dúvidas, comunicar e acompanhar seu aviso de sinistro.

Experiência e contratação 100% digital

Facilidade no envio de documentos

Disponível 24h, 7 dias por semana

Comunicar Sinistro →

Acompanhar Sinistro →

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros

Se você fez a solicitação do sinistro pela Central de Atendimento ou por outro canal e não tem a senha do aplicativo do Santander ou do Internet Banking, clique em **“Não possuo senha”**.

The screenshot shows the Santander Sinistros Portal interface. At the top left is the Santander logo, and at the top right is the text 'PORTAL DE SINISTROS'. The main heading is 'Bem-vindo(a) ao Portal de Sinistros' with the subtext 'Escolha por onde quer começar'. Below this are two options: 'Possuo senha do APP Santander ou Internet Banking' and 'Não possuo senha', each with a right-pointing arrow. The 'Não possuo senha' button is highlighted with a red rounded rectangle and a hand cursor icon. Below the options is a section for 'Cliente sem senha:' with a subtext: 'Se você já é cliente Santander, mas não possui senha do APP ou do Internet Banking, [clique aqui](#) e acesse a aba "Por onde começar?" para saber como cadastrar uma senha..'



**Lembre-se** de que, caso o sinistro seja relacionado a uma empresa (pessoa jurídica), é importante fornecer o CPF da pessoa responsável pela abertura do processo.

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros

No sistema, preencha as seguintes informações:

- ✓ **CPF do notificante (CPF informado na abertura)**
- ✓ **Nº do protocolo, informado no momento da abertura do sinistro**

Após o preenchimento, **clique em “Não sou um robô”** e siga as orientações. Depois, **clique em “Continuar”**.

Bem-vindo(a) ao Portal de Sinistros

Para acessar, informe seu CPF e número do protocolo que deseja consultar

Digite seu CPF  
856.319.061-04

Digite o número de protocolo  
N-1625183

✓ Não sou um robô reCAPTCHA Privacidade - Termos

O que é o protocolo?  
É o número de protocolo recebido no momento da abertura do seu sinistro. Insira no campo acima.

Voltar Continuar

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros

Para mais detalhes, clique em **“Acompanhar”**.

### Acione ou acompanhe seus sinistros

#### Protocolos em aberto

PROTOCOLO <b>N-1625179</b>	STATUS <b>Aguardando Documento</b>		
SINISTRO <b>SIN-796615</b>	APÓLICE <b>2956</b>	PRODUTO ACIONADO <b>Santander Seguro Acidentes Pessoais</b>	DATA DO ACIONAMENTO <b>10/01/2024</b>
<a href="#">Acompanhar</a>			

Nesta tela, você pode ver o andamento da sua solicitação. **É importante sempre consultar esse status, tá bom?**

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Acompanhar seus sinistros

O sistema **apresentará as etapas a seguir**. Em cada etapa, aparecerão novas informações sobre o sinistro.

### Acompanhe seu sinistro aqui

Veja abaixo mais detalhes de cada etapa

- Aviso do sinistro**  
Realizado - 25/07/2023  
[Consultar](#)
- Envio de documentos**  
Você possui documentos pendentes  
[Consultar](#)
- Agendamento de Vistoria**  
Pendente  
[Consultar](#)
- Análise do sinistro
- Encerramento do sinistro

[Voltar](#)

#### Aviso do Sinistro

Confira abaixo os detalhes do seguro acionado

Detalhes

PROTOCOLO	DATA DO OCORRIDO	NÚMERO DO SINISTRO	CAUSA DO OCORRIDO
N-1055954	25/07/2023	SIN-449440	Roubo ou Furto

DANOS CAUSADOS  
Bens no interior da Empresa

Clicando em documentos terá os **detalhes nas próximas páginas.**

#### Agendamento

Seu sinistro precisa de vistoria. Estamos entrando em contato para agendar uma data.

Central de Atendimento

Caso tenha dúvidas sobre o agendamento, entre em contato com a Central de Atendimento.

Capitais e regiões metropolitanas  
4004 3535

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Documentos

Nesta etapa, você verá **todos documentos de que vamos precisar**. Para enviá-los, basta clicar em **“Anexar”**. Se for preciso adicionar mais documentos ou reenviar algum que tenha sido rejeitado, você será informado por *e-mail*. **Por isso, manter o e-mail atualizado é tão importante.**

### Envio de documentos

Precisamos de alguns documentos para continuar seu sinistro

Você possui **5** documentos pendentes

Anexe os documentos pendentes  
Formatos permitidos : PDF, PNG e JPG com tamanho de até 10MB por arquivo.

Documentos Pessoais Sinistrado (a) Cópia simples de RG, CPF ou CNH do segurado (a) sinistrado (a)	Arquivo pendente	<a href="#">Anexar</a>
Comprovante de Endereço Sinistrado (a) Cópia simples do comprovante de residência do segurado (a) sinistrado (a)	Arquivo pendente	<a href="#">Anexar</a>
Autorização para Crédito Termo de autorização para crédito em conta-corrente	Arquivo pendente	<a href="#">Anexar</a>
Boletim de Ocorrência, CAT ou Prontuário 1º atendimento médico prestado no dia do acidente. Boletim de ocorrência, C.A.T. ou em caso de acidente doméstico, prontuário do primeiro atendimento médico após acidente	Arquivo pendente	<a href="#">Anexar</a>
Atestado de alta médica com percentual de perda Atestado de alta médica com percentual de perda, descrevendo as sequelas e incapacidades com grau de redução funcional em porcentagem.	Arquivo pendente	<a href="#">Anexar</a>



**Lembre-se** de que, caso o cliente esteja realizando o reenvio de um documento rejeitado, é muito importante que reenvie o documento ajustado, conforme o motivo da recusa.

### Legenda:

- Arquivo pendente
- Arquivo enviado
- Arquivo recusado

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Documentos > Upload

Para iniciar o *upload*, **clique em “Anexar”**, selecione o arquivo e clique em **“Open”** ou **“Abrir”**.

### Envio de documentos

Precisamos de alguns documentos para continuar seu sinistro

Você possui **5** documentos pendentes

 **Anexe os documentos pendentes**  
Formatos permitidos : PDF, PNG e JPG com tamanho de até 10MB por arquivo.

Documentos Pessoais Sinistrado (a)  
Cópia simples de RG, CPF ou CNH do segurado (a) sinistrado (a)

 Arquivo pendente

[Anexar](#)

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Documentos > Upload

O sistema disponibilizará as seguintes opções:

- ✓ Repetir a foto.
- ✓ Adicionar nova foto.

Caso a imagem esteja nítida e não queira adicionar nova foto, **clique em “Revisar envio”** para prosseguir.

Veja como ficou a sua foto

O documento está nítido? Consegue ler todas as informações?



[Não está nítida, quero repetir a foto](#)

Você também pode enviar outras fotos caso seu documento tenha mais páginas. Se você terminou, finalize o envio no botão abaixo.

[+ Adicionar nova foto](#)

[Voltar](#) [Revisar envio](#)



# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Documentos > Upload

O sistema disponibilizará a seguinte opção:

- Adicionar nova foto.

### Enviar arquivo

Você pode enviar mais arquivos, se preferir. Ao terminar, finalize o envio no botão abaixo.



RG FIC.jpg  
0.01 mb

[+ Adicionar nova foto](#)

Voltar

Finalizar envio

Caso não queira adicionar uma nova foto, é só clicar em **“Finalizar envio”** para concluir o *upload*.

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Encerramento

**Já estamos no final!** Na área de encerramento do sinistro, você verá o **resumo do processo**. Além disso, poderá verificar também o informativo de pagamento ou, em caso de recusa, a carta negativa. Caso precise, ainda dá tempo de confirmar ou mudar seu *e-mail*, tá bom?

### Encerramento

Confira abaixo os detalhes de pagamento do sinistro

Detalhes

Pagamento concluído

VALOR DA INDENIZAÇÃO <b>R\$ 2.500,00</b>	DATA DE PAGAMENTO <b>24/01/2024</b>
BANCO <b>BCO SANTANDER BRASIL S A 0033</b>	AGÊNCIA E CONTA <b>2271 / 13****69-5</b>
NOME DO BENEFICIÁRIO <b>AYMORE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA</b>	

[Consultar demonstrativo](#)

Consulte seu email para ver os detalhes dos pagamentos.

### Pagamento concluído

Para mais informações, enviaremos um e-mail com o demonstrativo de pagamento.

Confirme o e-mail para envio  
**j.\*\*\*\*\*os@hotmail.com**

[Trocar e-mail](#)

**E-mail enviado**

Te enviamos por e-mail mais informações referente ao seu sinistro.

Confira a caixa de spam e o lixo eletrônico. Se o e-mail não chegar dentro de um minuto, peça o reenvio.

**j.\*\*\*\*\*os@hotmail.com**  
Seu e-mail deve chegar em **58** segundos

# PORTAL DE SINISTROS

Abertura de sinistro



Acompanhar seus sinistros



Documentos



Encerramento



## Encerramento

Se precisar, é possível pedir outra vez a carta de recusa ou o comprovante de pagamento por *e-mail*. Basta clicar em **“Consultar informativo”** e, depois, em **“Enviar”**. Se tiver alguma dúvida, fale com nossa Central de Atendimento.

### Encerramento

Confira abaixo os detalhes de pagamento do sinistro

#### Detalhes

✓ Pagamento concluído

VALOR DA INDENIZAÇÃO <b>R\$ 2.500,00</b>	DATA DE PAGAMENTO <b>24/01/2024</b>
BANCO <b>BCO SANTANDER BRASIL S A 0033</b>	AGÊNCIA E CONTA <b>2271 / 13****69-5</b>
NOME DO BENEFICIÁRIO <b>AYMORE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA</b>	

[Consultar demonstrativo](#)

Consulte seu email para ver os detalhes dos pagamentos.

### Sinistro não realizado

Após a análise do seu sinistro, infelizmente não poderemos realizar o seu pagamento, portanto encerramos sua solicitação. Para mais informações, enviaremos um e-mail com a carta de recusa.

✉ Confirme o e-mail para envio  
**cc\*\*\*\*\*at@zsbrazil.com**  
[Trocar e-mail](#)

[Voltar](#) [Enviar](#)

### Pagamento concluído

Para mais informações, enviaremos um e-mail com o demonstrativo de pagamento.

✉ Confirme o e-mail para envio  
**j.\*\*\*\*\*os@hotmail.com**  
[Trocar e-mail](#)

[Voltar](#) [Enviar](#)



A partir de agora, sua solicitação está em nossas mãos e faremos o possível para que você tenha a melhor experiência conosco.

Caso ainda tenha dúvida, basta entrar em contato com nossa Central nos números abaixo:



### **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**4004 3535** (capitais e regiões metropolitanas), este número também pode ser utilizado para falar por WhatsApp.

**0800 702 3535** (demais localidades)

**0800 723 5007** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

De segunda a sexta-feira, das 6h às 22h. Aos sábados, das 8h às 19h e aos domingos, das 9h às 16h.



### **SAC**

**0800 762 7777**

**0800 771 0401** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

Atendimento digital 24h por dia, todos os dias.



### **OUVIDORIA**

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

**0800 726 0322**

**0800 771 0301** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

**55 (11) 3012 0322** (WhatsApp e exterior)

De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.



MAIS PRATICIDADE  
PARA ABERTURA E  
ACOMPANHAMENTO  
DE SINISTROS.



