

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

**PROTEÇÃO**

**FAMILIAR - AP**

**Í N D I C E**

<b>1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.....</b>	<b>2</b>
<b>3. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR EXTENSIVO (PAI, MÃE, SOGRO OU SOGRA).....</b>	<b>3</b>
<b>4. CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO).....</b>	<b>7</b>

## 1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.

Você pode acionar os serviços de assistência do seu seguro sempre que precisar, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento 24 horas.

### SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



Brasil: **0800 770 5030**

No exterior: **(55 11) 4689 5520 (ligação a cobrar)**

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana

## 2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA ASSISTÊNCIA 24 HORAS.

### PRESTADORES.

Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas. A Seguradora reserva o direito de alterar ou excluir os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.

### VALIDADE DA ASSISTÊNCIA.

Sua assistência é válida enquanto seu seguro permanecer em vigor.

### RECLAMAÇÃO.

As reclamações referentes à prestação de serviços de Assistência deverão ser efetuadas dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento.

\* Entre em contato com o serviço de assistência 24 horas, caso não fique satisfeito com a solução, entre em contato com nossa Central de Atendimento Santander ou nossa Ouvidoria.

### RESPONSABILIDADES.

Se a contenção emergencial não for possível, a Assistência 24 Horas estará isenta de qualquer responsabilidade.

### REEMBOLSO.

Na eventualidade de não existirem profissionais credenciados na região, o Segurado será autorizado a contatar a prestadora de serviços, para que esta autorize o reembolso da execução dos serviços por profissionais escolhidos pelo próprio Segurado, de acordo com limites preestabelecidos.

**ATENÇÃO:** A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tenham sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

**CONSULTE AS ASSISTÊNCIAS DO SEU SEGURO.**

**3. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR EXTENSIVO (PAI, MÃE, SOGRO OU SOGRA).**

**1. OBJETIVO DO SERVIÇO**

**1.1. Plano Familiar.**

**1.1.1.** A assistência funeral familiar oferece, em caso de falecimento do segurado principal, cônjuge ou filhos (de acordo com o regulamento do Imposto de Renda), pais ou sogros com idade de 70 (setenta) anos na data de inclusão do seguro, seja por morte natural ou acidental a prestação dos serviços até o valor máximo de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**2.1.** A assistência funeral será realizada pelo Prestador de Serviço.

**Importante:** Para execução dos serviços é imprescindível que seja realizado o contato com a empresa prestadora de serviço.

**3. SERVIÇOS COBERTOS**

**3.1. Assistência para formalidades administrativas** – a assistência é também concedida para as formalidades administrativas, vez que serão tomadas todas as providências relativas à documentação necessária ao sepultamento, podendo a família acompanhar tais medidas, se assim o quiser.

**3.2. Sepultamento ou cremação** – o sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, ou a cremação, caso essa opção tenha sido formalizado em vida pelo segurado, observado o seguinte:

**a.** caso o Município não disponha do serviço de cremação, mas a família venha optar por esse procedimento, as despesas com o traslado até o local da cremação ficarão a cargo da família;

**b.** não estão amparadas pela assistência, as despesas com a exumação dos corpos que estejam em jazigo, quando do sepultamento;

**c. não serão prestados os serviços de assistências, quando não houver cooperação por parte dos familiares.**

**3.3. Locação de jazigo** - caso a família não disponha de local para o sepultamento, será alugado um jazigo, por um período de 3 (três) anos, a contar da data do evento; na dependência da disponibilidade existente no local, a locação é válida somente para cemitérios municipais.

## MANUAL DE ASSISTÊNCIA PROTEÇÃO FAMILIAR - AP

---

**3.4. Passagem para um membro da família** - caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, e não sendo este o município de domicílio do finado, será providenciada passagem aérea na classe econômica, ou rodoviária, para que um membro da família possa acompanhar o sepultamento.

**3.5. Serviços de repatriamento / retorno do corpo** – em caso de falecimento durante a viagem, serão atendidas as formalidades necessárias para o repatriamento / retorno do corpo, com transporte em esquife até o município de domicílio do falecido.

**3.6. Demais serviços incluídos** – os serviços de assistência funeral também concedem o que segue:

- a. urna;
- b. coroa de flores;
- c. ornamentação de urna;
- d. paramentos;
- e. mesa de condolências;
- f. velório;
- g. registro de óbito;
- h. carro funerário.

## 4. CARÊNCIAS.

**4.1. No caso de morte que não seja decorrente de acidente, fica estipulada uma carência de 90 (noventa) dias, contados a partir do início de vigência do seguro, para prestação de serviços de assistência.**

## 5. LIMITAÇÕES.

**5.1. Caso o óbito ocorra no exterior e a família opte pelo sepultamento/ cremação na localidade do evento, será providenciada uma passagem aérea (classe econômica) para um membro da família. Serão reembolsados os gastos efetuados com o sepultamento/ cremação até o limite total previsto no certificado individual de seguro, mediante entrega de comprovantes originais das respectivas despesas.**

**5.2. Caso o Segurado seja o titular de mais de um seguro ligado a garantia de assistência funeral, qualquer outra Seguradora, esta será sempre única e limitada ao seu valor total, conforme estabelecido no certificado individual de seguro. Assim, a importância especificada naquele documento não terá, em nenhuma hipótese, acrescida aquela quantia, em função de cada seguro de que o Segurado venha a ser titular.**

## **6. RISCOS EXCLUÍDOS.**

**6.1. Além dos riscos excluídos de todas as coberturas do seguro, definidos nas condições gerais, os serviços ora referidos não abrangem as seguintes situações:**

- a. inundações, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;**
- b. ocorrência de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;**
- c. traslado do corpo para cremação desde a localidade do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;**
- d. aquisição de jazigo;**
- e. exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;**
- f. nas localidades onde a legislação não permitir intervenção do serviço;**
- g. em casos em que houver impedimento legal para o traslado ou sepultamento do corpo, bem como em localidades onde, por caso fortuito ou força maior, não for possível a realização dos serviços;**
- h. segurados com idade superior a idade definida nas condições especiais.**

## **7. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA.**

**7.1. Esta assistência será cancelada:**

**7.1.1. Na data do cancelamento do seguro;**

**7.1.2. No caso de morte do Segurado principal;**

## **8. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA.**

**8.1.** A Assistência Funeral deve ser, imediatamente, solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, através da central de atendimento a clientes pelos telefones:

**8.2.** Na solicitação de assistência funeral, deverão ser informados os seguintes dados:

- ✓ Nome do Segurado;
- ✓ Número do CPF;
- ✓ Localidade e o número do telefone pelo qual poderão ser encontrados os familiares do finado.

**8.3.** Caso ocorram despesas de comunicação com a central de atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

**8.4.** Além dos documentos citados acima, e nas cláusulas de garantias adicionais e suplementares, a Seguradora poderá solicitar outros documentos, em caso de dúvida fundada e justificável.

## **9. ÀREA TERRITORIAL.**

**9.1.** O segurado poderá ser atendido pelo serviço de assistência funeral em qualquer parte do mundo.

## **10. DISPOSIÇÕES GERAIS.**

**10.** Este serviço de assistência poderá ser rescindido ou substituído a qualquer momento, cabendo a Seguradora comunicar os segurados com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

## **4. CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO).**

### **1. CESTA BÁSICA (CARTÃO ALIMENTAÇÃO).**

**1.1.** No caso de morte do usuário, após a solicitação da Contratante, ao Prestador de Serviço fornecerá o Vale Alimentação por meio de cartão magnético, no prazo máximo de 30 (dias).

**1.2.** O valor do Vale Alimentação será de R\$ 180,00 (Cento e Oitenta Reais) por mês e será creditado durante 12 (doze) meses (conforme contratado) no cartão magnético para uso exclusivo do beneficiário, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.

### **2. OPERACIONALIZAÇÃO.**

**2.1.** A contratante deverá designar um responsável pela solicitação de cartão alimentação ao prestador de serviço. O evento previsto, constatado e verificado pela contratante, deverá ser comunicado ao prestador de serviço por meio de solicitação de envio de cartão alimentação, contendo as seguintes informações básicas: nome do usuário, nome do beneficiário, endereço de entrega (somente no Brasil) e telefone de contato.

**2.2.** A solicitação para a entrega do cartão alimentação deverá ser feita pela área de sinistros da contratante diretamente ao prestador de serviço, cabendo ao prestador de serviço a operacionalização para sua entrega, além do aviso ao beneficiário.

**2.3. Nos casos em que o segurado indicar na proposta de contratação mais de um beneficiário, o envio do cartão da cesta básica deverá seguir os seguintes critérios:**

- a.** O envio será para o beneficiário que tiver o maior percentual indicado na proposta;
- b.** Nos casos em que o segurado indicar beneficiários com percentuais iguais, o envio será feito para o beneficiário que for mais velho. Mesmo em caso de gêmeos, será considerado o gêmeo mais velho.
- c.** Nos casos em que o segurado não indicar nenhum beneficiário na proposta de contratação, o envio da cesta básica será conforme a regra do produto, aos herdeiros legais, de acordo com o código civil, e, havendo mais de um herdeiro, a cesta será entregue ao mais velho.

**2.4.** A entrega do benefício será operacionalizada pelo prestador de serviço, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado a partir do recebimento da solicitação e de todas as informações e documentações necessárias. O cartão magnético para crédito do vale alimentação será enviado pelos correios e deverá ser utilizado para todos os créditos que serão efetuados.

**2.5. O prazo de validade do cartão magnético e vale alimentação é de 90 dias após o último crédito.**

**2.6 a ocorrência de catástrofes, tais como enchentes, greves, ou de outros fatores súbitos e involuntários poderão eventualmente interferir no prazo de entrega do vale alimentação.**