

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

PROTEÇÃO

FAMILIAR - AP

Í N D I C E

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

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.