

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

VIDA PROTEÇÃO PESSOAL

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 INDIVIDUAL	3
4. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR (TITULAR OU CÔNGUJE).....	7
5. FARMASSIST	11

MANUAL DE ASSISTÊNCIA VIDA PROTEÇÃO PESSOAL

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.

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 INDIVIDUAL**1. OBJETIVO DO SERVIÇO****1.1. Plano Individual.**

1.1.1. A assistência funeral individual oferece, em caso de falecimento do segurado principal, em caso de 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 VIDA PROTEÇÃO PESSOAL

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. LIMITAÇÕES

4.1. 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.

4.2. 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.

5. RISCOS EXCLUÍDOS

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.

6. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

6.1. Esta garantia será cancelada:

6.1.1. Na data do cancelamento da apólice;

6.1.2. Quando o Estipulante pedir, por escrito, o cancelamento desta garantia relativamente a todos os Segurados;

6.1.3. No caso de morte do Segurado principal;

6.1.4. Com a cessação da vinculação entre o Estipulante e o Segurado principal.

7. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

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

7.2. 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.

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

7.4. 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.

8. ÀREA TERRITORIAL

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

4. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR (TITULAR OU CÔNJUGE).

1. OBJETIVO DO SERVIÇO.

1.1. Plano Familiar.

1.1.1. A assistência funeral familiar oferece, em caso de falecimento do segurado principal, cônjuge, 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.

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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA VIDA PROTEÇÃO PESSOAL

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 esquite 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.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA VIDA PROTEÇÃO PESSOAL

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.

5. FARMASSIST

FARMASSIST	
Serviços	Limites
Assistência farmacêutica - Suporte ao usuário sobre a utilização correta de medicamentos marca e genéricos, efeitos colaterais, interações medicamentosas, precauções, indicações/ contraindicações, preço máximo ao consumidor, prazos e taxas para entrega domiciliar.	Sem limite
Rede de Farmácias Credenciadas - Aquisição de medicamentos com descontos (de 15% a 60% - sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região) em uma rede de farmácias credenciadas.	
Venda de Medicamentos com Entrega Domiciliar – Acionamento de uma empresa de entrega domiciliar de medicamentos com descontos, sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região.	
Informações sobre aquisição de medicamentos com entrega domiciliar para o cliente corporativo - Informações sobre a aquisição de medicamentos com entrega domiciliar: quem comprou valor da compra, percentual e valor do desconto.	Relatório Mensal

1. DESCRIÇÃO DO PRODUTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – FARMASSIST.

A Assistência Farmacêutica “Farmassist” é um serviço que propicia acesso a medicamentos com descontos, entregues em domicílio ou adquiridos em drogarias credenciadas.

O produto é um conjunto de serviços de suporte aos nossos clientes, que resulta da experiência da prestadora de serviços em administração de serviços especializados de relacionamento, gestão de redes de prestadores de serviços e na área de administração de benefícios de farmácia.

1.1. BENEFÍCIOS.

Delivery.

O Farmassist é uma excelente ferramenta para utilização em programas de benefícios, pois proporciona benefícios realmente tangíveis.

Mensalmente, será enviado ao contratante um relatório com informações sobre a operação e a aquisição, pelos usuários, de medicamentos conforme descrito no serviço Informações sobre Aquisição de Medicamentos para o Cliente Corporativo.

A informação de quanto cada usuário economizou em reais é a tangibilização mais efetiva do benefício. O usuário consegue visualizar claramente a relação entre custo e benefício quando recebe, por exemplo, um extrato de quanto economizou no período.

Rede de Farmácias.

A prestadora de serviços em parceria com a Funcionalcard formam um canal com as principais farmácias do Brasil.

Esta rede conta com farmácias em diversos municípios na maioria dos estados, cobrindo as cidades com maior índice populacional do Brasil.

As características básicas das redes participantes são: foco no atendimento ao cliente, ética nas operações e comprometimento de assistência farmacêutica. Estas são as premissas na formação e ampliação da rede de farmácias credenciadas.

A rede de farmácias habilitadas varia de acordo com o tipo de programa. Consulte-nos para mais informações.

1.2. MATERIAL DE DIVULGAÇÃO.

A prestadora de serviços fornecerá ao cliente corporativo todas as informações relativas ao Sistema de Identificação Farmassist, layout de cartão, bem como as informações e orientações para a confecção do material de divulgação a ser enviado aos usuários.

A produção, impressão e envio do material de divulgação aos usuários será de responsabilidade do cliente.

Importante: Todo o material de divulgação deverá ser aprovado pela prestadora de serviços antes da impressão.

1.3. PRAZOS / VIGÊNCIAS.

O serviço de assistência será prestado durante a vigência do serviço contratado junto à contratante.

1.4. ÂMBITO TERRITORIAL.

Os serviços terão extensão para todo o território brasileiro.

1.5. SERVIÇOS.**1.5.1. Assistência Farmacêutica.**

O Farmassist fornece, através de Central de Atendimento 24 Horas, suporte completo para o usuário a respeito da utilização correta de medicamentos, informações sobre medicamentos de marca e genéricos, efeitos colaterais, interações medicamentosas, precauções, indicações, contraindicações, entre outras.

Contando com um acesso personalizado, o usuário obtém informações sobre: preço máximo ao consumidor, prazos para entrega domiciliar, rede de farmácias credenciadas, preços e descontos praticados, taxas de entrega, entre outras.

Os operadores da Central de Atendimento são profissionais com experiência no mercado farmacêutico, supervisionados por um farmacêutico responsável e altamente qualificado.

1.5.2. Rede de Farmácias Credenciadas.

Os usuários do Farmassist têm à sua disposição uma rede de farmácias credenciadas, onde poderá adquirir medicamentos com descontos de 15% a 60% - (sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região) sobre o preço máximo ao consumidor. Os medicamentos com descontos são os relacionados na lista preferencial prestadora de serviços. Tanto a lista, quanto os descontos são regionais e sujeitos à prática do mercado farmacêutico. O usuário poderá, também, verificar na Central de Atendimento o endereço da farmácia credenciada mais próxima, os medicamentos que constam da lista preferencial prestadora de serviços da localidade desejada, o preço máximo ao consumidor e o valor do medicamento com desconto.

Importante: O desconto não é cumulativo com eventuais promoções. O cartão é de uso pessoal e intransferível, sendo que alguns medicamentos necessitam de receita médica no momento da compra.

Limite: Sem Limite

1.5.3. Venda de Medicamentos com Entrega Domiciliar.

A Central de Atendimento do Farmassist está preparada para acionar uma empresa de entrega domiciliar de medicamentos com descontos. O pedido é efetuado pela própria Central de Atendimento e a entrega, pela empresa acionada por nossos analistas. Os descontos são regionais e sujeitos à prática do mercado farmacêutico na região.

A Central de Atendimento está preparada para fornecer todas as informações quanto aos prazos de entrega e eventuais taxas. Quando a entrega estiver fora da área de abrangência da rede credenciada ou em área de risco determinada por altos índices de roubo, a entrega será feita via courier e a tarifa postal correrá por conta do usuário.

Importante: O serviço de entrega domiciliar é de segunda à sexta-feira, das 8h00 às 20h00 horas. Fora do horário de atendimento, o usuário poderá utilizar-se de nosso serviço de agendamento 24 horas.

1.5.4. Informações sobre Aquisição de Medicamentos para o Cliente Corporativo.

O programa Farmassist fornecerá mensalmente à empresa contratante, informações sobre a aquisição de medicamentos através do serviço de entrega domiciliar: quem comprou, valor da compra, percentual e valor do desconto. Estas informações possibilitarão à empresa o desenvolvimento de programas de CRM e ações de marketing junto aos usuários, agregando valor ao produto principal.