








MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Seguro Vida Sócio

ÍNDICE

-  **1.** | **Acionamento do serviço de assistência**
Pág. 3
-  **2.** | **Informações importantes sobre sua assistência 24 horas**
Pág. 3
-  **3.** | **Assistência funeral familiar.**
Pág. 3
-  **4.** | **Assistência funeral familiar completa**
Pág. 6
-  **5.** | **Check-up médico**
Pág. 10

1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Você pode acionar os serviços de assistência de 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 se 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 com 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 para serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto se tiverem sido autorizados previamente pela Assistência 24 horas.

3. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

3.1. OBJETIVO DO SERVIÇO

3.1.1. Plano Familiar (Morte por qualquer causa)

A assistência funeral familiar oferece, em caso de falecimento do segurado principal, do cônjuge ou de filhos (de acordo com o regulamento do Imposto de Renda), seja por morte natural, seja por morte acidental, a prestação dos serviços até o valor máximo de R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

3.2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

3.2.1. A assistência funeral será realizada pelo prestador de serviço.



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

3.3. SERVIÇOS COBERTOS

3.3.1. Assistência para formalidades administrativas – a assistência é também concedida para formalidades administrativas, caso em que serão tomadas todas as providências relativas à documentação necessária ao sepultamento, podendo a família acompanhar essas medidas, se assim o desejar.

3.3.2. Sepultamento ou cremação – o sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, ou a cremação, caso essa opção tenha sido formalizada em vida pelo segurado, observando-se o seguinte:

- a. Caso o Município não disponha do serviço de cremação, mas a família venha a 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.**

3.3.3. 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 de disponibilidade do local. A locação é válida somente para cemitérios municipais.

3.3.4. Passagem para um membro da família – caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, 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.

3.3.5. 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.

3.3.6. 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.

3.4. LIMITAÇÕES

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

3.4.2. Caso o Segurado seja o titular de mais de um seguro ligado à garantia de assistência funeral em qualquer outra Seguradora, esta será sempre única e limitada a 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.

3.5. RISCOS EXCLUÍDOS

3.5.1. 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 da 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 traslado ou sepultamento do corpo, bem como em localidades onde, por casos fortuitos ou de força maior, não seja possível a realização dos serviços;
- h. Segurados com idade superior a idade definida nas condições especiais.

3.6. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

3.6.1. Esta garantia será cancelada:

3.6.1.1. na data do cancelamento da apólice;

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

3.6.1.3. no caso de morte do Segurado principal;

3.6.1.4. com a cessação da vinculação entre o Estipulante e o Segurado principal.

3.7. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

3.7.1. A assistência funeral deve ser imediatamente solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, por meio da Central de Atendimento aos clientes.

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

- Nome do Segurado;
- número do CPF;
- localidade e número do telefone nos quais poderão ser encontrados os familiares do finado.

3.7.3. Caso ocorram despesas de comunicação com a Central de Atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

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

3.8. ÁREA TERRITORIAL

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

4. ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR COMPLETA

4.1. OBJETIVO DO SERVIÇO

4.1.1. Plano Familiar (Morte por qualquer causa)

A assistência funeral familiar oferece, em caso de falecimento do segurado principal, do cônjuge ou de filhos (de acordo com o regulamento do Imposto de Renda), de pais ou de sogros com idade de 70 (setenta) anos na data de inclusão do seguro, seja por morte natural, seja por morte acidental, a prestação dos serviços até o valor máximo de R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

4.2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.2.1. A assistência funeral será realizada pelo prestador de serviço.



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

4.3. SERVIÇOS COBERTOS

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

4.3.2. Sepultamento ou cremação – o sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, ou a cremação, caso essa opção tenha sido formalizada em vida pelo segurado, observando-se o seguinte:

- a.** Caso o Município não disponha do serviço de cremação, mas a família venha a 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.**

4.3.3. 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 de disponibilidade do local. A locação é válida somente para cemitérios municipais.

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

4.3.5. 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.

4.3.6. 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.

4.4. 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.

4.5. LIMITAÇÕES

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

4.5.2. Caso o Segurado seja o titular de mais de um seguro ligado à garantia de assistência funeral em qualquer outra Seguradora, esta será sempre única e limitada a 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.

4.6. RISCOS EXCLUÍDOS

4.6.1. 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 da 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 traslado ou sepultamento do corpo, bem como em localidades onde, por casos fortuitos ou de força maior, não seja possível sua realização;
- h. Segurados com idade superior a idade definida nas condições especiais.

4.7. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

4.7.1. Esta assistência será cancelada:

4.7.1.1. na data do cancelamento do seguro;

4.7.1.2. no caso de morte do Segurado principal.

4.8. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

4.8.1. A assistência funeral deve ser imediatamente solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, por meio da Central de Atendimento aos clientes.

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

- Nome do Segurado;
- número do CPF;
- localidade e número do telefone nos quais poderão ser encontrados os familiares do finado.

4.8.3. Caso ocorram despesas de comunicação com a Central de Atendimento, estas serão reembolsadas mediante apresentação dos comprovantes originais dos gastos telefônicos.

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

4.9. ÁREA TERRITORIAL

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

4.10. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.10.1. Este serviço de assistência poderá ser rescindido ou substituído a qualquer momento, cabendo à Seguradora comunicá-lo aos segurados com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

5. CHECK-UP MÉDICO

O serviço de *check-up* é uma forma inteligente de detectar com antecedência ou em fase inicial doenças que podem ser tratadas sem maiores riscos quando diagnosticadas precocemente.

A assistência *Check-up Médico* oferece consulta com médico clínico geral, cobertura de exames médicos laboratoriais e retorno em até 30 (trinta) dias para avaliação.

BENEFÍCIOS

- Diagnóstico e prevenção de doenças;
- abrangência nacional, de acordo com rede credenciada.

CARÊNCIA

O Segurado somente terá direito à realização do *check-up* após cumprir o período de carência de 90 (noventa) dias.



IMPORTANTE 1: A primeira consulta e o retorno médico para a análise dos exames serão totalmente gratuitos para o usuário, respeitando o período máximo de 30 dias, contados a partir da 1ª consulta.

IMPORTANTE 2: Caso o segurado queira dar continuidade ao tratamento com o médico credenciado, deverá arcar com todas as despesas, sendo essas negociadas diretamente com o profissional.

IMPORTANTE 3: O prazo para o primeiro agendamento da consulta dependerá da disponibilidade local.

REDE CREDENCIADA

A rede de médicos e laboratórios credenciados conta com boa estrutura, localizando-se nas principais capitais do território brasileiro, podendo abranger outras cidades que não sejam capitais. As atualizações da rede credenciada estarão sempre disponíveis na Central de Atendimento 24h.

CIDADES SEM REDE CREDENCIADA

Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido o ressarcimento mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R\$ 450,00 (consulta e exames). O usuário deverá, obrigatoriamente, ligar para a Central, solicitando autorização antes de utilizar o serviço por conta própria. O prazo para ressarcimento após recebimento da Nota Fiscal será de até 10 dias úteis.

EXAMES COBERTOS

| TIPO | CÓDIGO AMB | ABRANGÊNCIA |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Hemograma | 28.04.048-1 | Brasil |
| V. H. S. | 28.04.049-0 | |
| Glicemia de Jejum | 28.01.097-3 | |
| Colesterol Total | 28.01.050-7 | |
| HDL/LDL/VLDL | 28.01.173-2 | |
| Triglicérides | 28.01.139-2 | |
| Ácido Úrico | 28.01.017-5 | |
| Ureia | 28.01.141-4 | |
| Creatinina | 28.01.054-0 | |
| Bilirrubina Total e Frações | 28.01.029-9 | |

| TIPO | CÓDIGO AMB | ABRANGÊNCIA |
|--|-------------------|--------------------|
| TGO | 28.01.136-8 | Brasil |
| TGP | 28.01.137-6 | |
| Gama GT | 28.01.095-7 | |
| Fosfatase Alcalina | 28.01.085-0 | |
| P. S. A. Livre e Total (Homem) | 28.06.251-5 | |
| Colpo – Citologia (Papanicolau) (Mulher) | 21.01.005-6 | |
| Urina I | 28.10.054-9 | |
| P.P.F. | 28.03.014-1 | |
| T3 | 28.05.073-8 | |
| T4 Livre | 28.05.071-1 | |
| TSH | 28.05.070-3 | |