



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Proteção Vida Empresa

ÍNDICE



1. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

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

SOLICITE UM SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA



BRASIL: 0800 770 5030;
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 O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS

PRESTADORES

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

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.

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, família do segurado ou representante, exceto quando tiverem sido previamente autorizados pelo serviço de assistência.

3. ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA BÁSICA

CARTÃO CESTA BÁSICA

A assistência Cartão Cesta Básica tem por objetivo fornecer ao beneficiário principal um Cartão Cesta Básica no valor de R\$600,00 (seiscentos reais), conforme descrição abaixo. É condição essencial para a prestação desse serviço:

EXCLUSIVO EM CASO DE FALECIMENTO DO SEGURADO

- No caso de morte natural ou acidental do Segurado, após solicitação na central, será fornecido um Cartão Cesta Básica no valor de R\$600,00 (seiscentos reais) para uso em estabelecimentos credenciados pela operadora emissora do cartão.

ACIONAMENTO E ENVIO DO BENEFÍCIO

- Após abertura do sinistro, o time da Seguradora acionará o fornecedor para envio do Cartão Cesta Básica para o beneficiário principal.
- A entrega ao beneficiário principal será realizada no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação, de todas as informações e de todas as documentações necessárias. O Cartão Cesta Básica será enviado para o endereço do beneficiário principal.
- O prazo de validade do valor creditado no cartão é de 90 dias após a última movimentação do mesmo (recarga ou utilização do crédito).

LIMITE

Em caso de morte do segurado, será disponibilizado ao beneficiário principal um cartão alimentação no valor de R\$600,00 (seiscentos reais).

EXCLUSÕES

- Prestação de serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- qualquer custo assumido pelo cliente, sem a prévia autorização da Central de Atendimento;
- situações em que seja constatada má-fé, por parte do cliente, na utilização dos serviços;
- eventos decorrentes de indução por parte do cliente;
- serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do Segurado.

4. ASSISTÊNCIA CARTÃO CESTA NATALIDADE

CARTÃO CESTA NATALIDADE

No caso de nascimento do filho do Segurado (pai ou mãe), após a solicitação na central e o envio do documento comprobatório (certidão de nascimento contendo o nome dos pais, sendo um deles o titular do seguro), será fornecido ao segurado um Cartão Cesta Natalidade no valor de R\$300,00 (trezentos reais) para uso exclusivo nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.

ACIONAMENTO E ENVIO DO BENEFÍCIO

- A entrega ao segurado será realizada no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação e de todas as documentações necessárias.
- O prazo de validade do valor creditado no cartão é de 90 dias após a última movimentação do mesmo (recarga ou utilização do crédito).
- Os acionamentos deverão ser realizados pelo segurado ou pelo RH da empresa contratante do seguro.
- O segurado ou o RH da empresa deverá enviar, pelo e-mail cestaszs@ikeassistencia.com.br, as seguintes informações:
 - Nome da empresa;
 - CNPJ da empresa;
 - nome do Segurado;
 - CPF do Segurado;
 - certidão de nascimento;
 - comprovante de vínculo empregatício (holerite ou cópia da carteira de trabalho – página de registro ou contrato);
 - comprovante de endereço para o envio do cartão;

LIMITE

No caso de nascimento do filho do segurado, será disponibilizado um cartão magnético no valor de R\$300,00 (trezentos reais).

IMPORTANTE

- Os documentos solicitados são utilizados somente para as devidas averiguações e não são arquivados pelo fornecedor;
- em caso de gêmeos, trigêmeos etc., será fornecido um cartão por bebê.

EXCLUSÕES

- Prestação de serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- qualquer custo assumido pelo cliente, sem a prévia autorização da Central de Atendimento;
- situações em que seja constatada má-fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- eventos decorrentes de indução por parte do cliente;
- serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo Segurado.

5. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

OBJETIVO DO SERVIÇO

PLANO INDIVIDUAL

A assistência funeral individual oferece, em caso de falecimento do segurado principal, seja por morte natural, seja por morte acidental, a prestação dos serviços limitada a R\$ 5.000 para funcionários e estagiários e a R\$ 9.000 para sócios.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O serviço de assistência funeral deve ser, imediatamente, solicitado pelos familiares ou pela pessoa responsável, antes da tomada de qualquer medida, por meio da Central de Atendimento disponibilizada neste manual.



Importante: Para execução dos serviços, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Atendimento e que seja comprovado o vínculo empregatício.

SERVIÇOS COBERTOS

ASSISTÊNCIA PARA FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

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

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, observado 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.

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.

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.

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.

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.

LIMITAÇÕES

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.

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:

- Inundações, furacão, erupção vulcânica, tempestades, terremotos, movimentos sísmicos;
- ocorrência de irradiação decorrente de transmutação nuclear, desintegração ou radioatividade, bem como casos de força maior;
- traslado do corpo para cremação desde a localidade do evento até outro município onde a cremação possa ser efetuada;
- aquisição de jazigo;

- exumação dos corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- nas localidades onde a legislação não permitir intervenção do serviço;
- 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;
- segurados com idade superior à idade definida nas condições gerais;
- serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- prestação de serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento;
- qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da Central de Atendimento;
- situações em que seja constatada má-fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- roupas em geral;
- anúncio em rádio ou jornal;
- missa de 7º (sétimo) dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- xerox da documentação;
- café, bebidas e refeições em geral;
- compra de Jazigo;
- confecção de gaveta em túmulo de terceiro;
- lápides e/ou gravações;
- cruzes;
- reforma em geral no jazigo;
- exumação de corpo;
- custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo Município;
- necromaquiagem;
- as técnicas de preservação (embalsamamento), que somente terão seus custos cobertos em caso de traslado aéreo do corpo, deduzindo-se essa despesa do padrão desta assistência;
- qualquer evento que não esteja relacionado diretamente com o funeral, não previsto neste serviço ou superiores ao capital segurado contratado;
- desaparecimento do ASSISTIDO em acidente, qualquer que seja a sua natureza, implicando “morte presumida”; a assistência não se estenderá em buscas, realização de provas, bem como a formalidades legais e burocráticas;
- serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do segurado;
- suicídio, quando cometido durante os 2 (dois) primeiros anos de vigência do seguro contratado;
- reembolso de serviços/despesas providenciados diretamente pela família ou por seu representante e não autorizados pela Central de Assistência 24 horas;

- reembolso de despesas providenciadas diretamente pela família ou por seu representante e autorizadas pela Central de Assistência 24 horas após 90 dias da ocorrência do evento.

ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

A Assistência Funeral deve ser imediatamente, solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, por meio da Central de Atendimento a clientes pelos telefones:

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;
- CNPJ da empresa;
- comprovante de vínculo empregatício (holerite ou cópia da cópia da carteira de trabalho – página de registro ou contrato).

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

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.