

Assistência funeral + Traslado de corpo

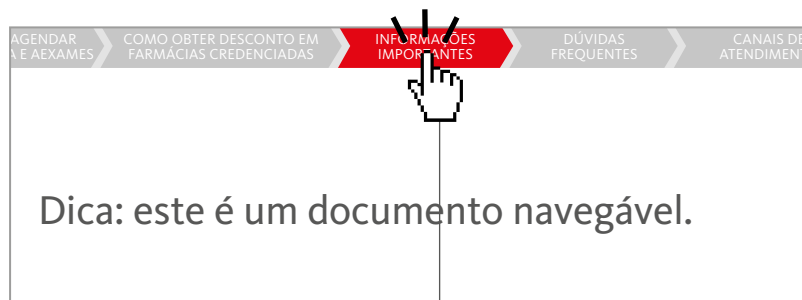


Dica: este é um documento navegável.

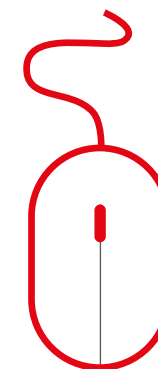
NAVIGUE



SEMPRE QUE ESTE ÍCONE APARECER,  
VOCÊ PODE CLICAR PARA NAVEGAR.



NAVEGUE TAMBÉM CLICANDO  
NOS BOTÕES DO MENU.



OU USANDO A FUNÇÃO  
SCROLL (ROLAR).

A cobertura de Assistência Funeral do Santander Seguro Vida garante ao beneficiário o **reembolso** ou a **prestação de serviços** relacionados à realização do Funeral do Segurado e/ou de Segurados Dependentes, conforme a contratação:



**Assistência Funeral  
+ Traslado de Corpo  
do Segurado**



**Assistência Funeral +  
Traslado de Corpo para  
Cônjuge e Filhos \***

Em caso de dúvidas sobre a cobertura contratada, acesse o Certificado do Seguro no Aplicativo Santander!

### Opção 1:



#### Prestação de Serviço

Caso sejam necessários a realização do funeral e/ou o traslado de corpo de um segurado, saiba como solicitar a prestação de Serviços Funerais e Traslado de Corpo.

[Clique aqui](#)

### Opção 2:



#### Reembolso

Caso o funeral e/ou o traslado de um segurado já tenham sido realizados e tenham gerado custos, saiba como solicitar o reembolso dos Serviços Funerais e do Traslado de Corpo.

[Clique aqui](#)

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Como solicitar



Para solicitar a prestação de serviços funerais e/ou de traslado de corpo em território nacional, entre em contato com:



**0800 770 5030**

Brasil

**(55 11) 4689 5520**

Exterior: (ligação a cobrar)

A Central de Atendimento está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Os detalhes sobre os serviços gerais e o traslado que são prestados estão disponibilizados nas próximas páginas deste manual.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Serviços Gerais de Assistência Funeral



#### ASSESSORIA PARA FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Após o contato da família ou do responsável, o Serviço de Assistência entrará em contato com a funerária credenciada ou autorizada no município, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.

#### Importante:

- Sempre que a legislação exigir, será solicitado o acompanhamento de um familiar ou de um responsável legal.
- A família é responsável pelas tratativas para a liberação do corpo junto aos órgãos competentes, sendo a seguradora e os prestadores de serviço isentos dessa responsabilidade.
- O serviço de assistência funeral se iniciará após a liberação do corpo pelos órgãos competentes.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Serviços Gerais de Assistência Funeral



#### SEPULTAMENTO

O sepultamento será realizado no túmulo ou no jazigo da família, mas, em caso de inexistência de um túmulo ou de um jazigo à disposição, o Serviço de Assistência se responsabilizará pela locação de um jazigo em **cemitério municipal**, por um período de 3 (três) anos, a contar da data do óbito, se houver disponibilidade na cidade do sepultamento.

#### Importante:

Caso a família opte por túmulo ou jazigo em cemitérios particulares, os familiares serão responsáveis pelo pagamento das taxas de locação, sendo a seguradora os prestadores de serviço isentos dessa responsabilidade.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Serviços Gerais de Assistência Funeral



#### CREMAÇÃO

A família ou o responsável poderão optar pela cremação, que deverá ser autorizada pelo parente mais próximo (1º grau). O Serviço de Assistência providenciará o traslado do corpo da cidade onde ocorrer o óbito para a cidade mais próxima, em que exista o serviço de cremação.

#### Importante:

- A opção pela cremação exige o atestado de óbito firmado por dois médicos.
- Em caso de morte violenta, são necessários: atestado firmado por médico legista, autorização judicial, laudo do instituto médico legal, boletim de ocorrência e declaração da autoridade policial envolvida no caso, não se opondo à cremação.
- Conforme a capacidade operacional do crematório, o serviço de cremação pode não ocorrer no mesmo dia em que o corpo é recepcionado, bem como a entrega das cinzas aos familiares poderá levar alguns dias.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Serviços Gerais de Assistência Funeral



#### REGISTRO DE ÓBITO

O Serviço de Assistência acompanhará um membro da família e/ou uma pessoa responsável para realizar o registro do óbito em cartório, desde que disponíveis na cidade de domicílio do usuário. Caso contrário, o Serviço de Assistência orientará, por telefone, os procedimentos para registro do óbito.



#### VEÍCULO/CARRO FUNERÁRIO

O Serviço de Assistência colocará à disposição da família um carro funerário para transporte do corpo desde o local onde se encontra (hospital, IML/SVO ou funerária) até o local do velório e, depois, até o local onde se fará o sepultamento ou a cremação, desde que dentro do mesmo município.



## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Serviços Gerais de Assistência Funeral



#### **PASSAGEM PARA UM MEMBRO DA FAMÍLIA**

Caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, não sendo o município de domicílio do segurado falecido, será providenciado um meio de transporte, a critério do Serviço de Assistência, para que um membro da família possa acompanhar o sepultamento.



#### **TRANSPORTE DE FAMILIAR PARA LIBERAÇÃO DO CORPO**

No caso de falecimento fora do município de residência do segurado falecido, havendo a necessidade de um membro da família para liberação do corpo, o Serviço de Assistência fornecerá, a seu livre critério, meio de transporte apropriado e hospedagem em hotel pelo período que for necessário para liberação.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Serviços Gerais de Assistência Funeral



#### **PRESERVAÇÃO DO CORPO**

Em caso de recomendação do Instituto Médico Legal (IML), do Hospital ou do Serviço Funerário, as técnicas de preservação do corpo do falecido (embalsamamento ou tanatopraxia) terão seus custos cobertos.

#### **Importante:**

Os serviços de tanatopraxia ou embalsamamento somente poderão ser efetuados com a autorização prévia da Central de Atendimento 24h e dentro dos valores contratados para Assistência Funeral.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Serviços Gerais de Assistência Funeral



#### DEMAIS SERVIÇOS

O Serviço de Assistência também disponibilizará os itens descritos a seguir, desde que não ultrapassem os valores contratados para Assistência Funeral.

- Urna mortuária.
- Ornamentação da urna: flores da época para o interior da urna.
- Higienização do corpo: banho, barba, maquiagem básica e tamponamento.
- Coroa de flores: coroa de flores simples da época, juntamente a uma faixa com dizeres redigidos pela família.
- Véu: véu simples para cobrir o corpo.
- Paramentos: jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório,
- Livro de presença: será disponibilizado um suporte, no qual será colocado o livro de presença.
- Capela ou sala velatória: locação de capela ou sala velatória municipal ou com taxas equivalentes às municipais.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Traslado de corpo – Nacional



O Serviço de Assistência se responsabilizará pelo transporte do corpo do local onde ocorreu o óbito até os locais onde ocorrerão o velório e o sepultamento, por meio de transporte e urna mortuária mais adequados.

A prestação de serviço inclui funerária para transporte, processo burocrático para liberação do corpo, meio de transporte e embalsamento.

#### **Importante:**

- O Serviço de Assistência determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e da logística de deslocamento do local.
- O limite máximo para a prestação do serviço de traslado será conforme estabelecido na contratação do seguro. Os valores que excederem esse limite serão de responsabilidade da família do segurado falecido.
- O traslado do corpo ocorrerá somente em território nacional (Brasil).

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Exclusões Gerais

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionadas nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços.
- Custo de capela e sepultamento superior aos praticados pelo município.
- Qualquer serviço que não esteja relacionado diretamente com o funeral, que não esteja previsto nesta assistência funeral ou que tenha valor superior ao limite contratado.
- Localidades onde a legislação não permitir que o serviço de assistência intervenha na realização do funeral.
- Desaparecimento do usuário em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando “morte presumida”. A assistência não se estenderá em buscas, realização de provas ou formalidades legais e burocráticas.
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do usuário.
- Reembolso de serviços providenciados diretamente pelo segurado e/ou pelo responsável pelo falecido.
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitados por meio da Central de Atendimento.
- Situações em que seja constatada má-fé por parte do segurado ou do responsável pelo falecido na utilização dos serviços.
- Aquisição ou reforma de jazigo.
- Exumação dos corpos que estiverem no jazigo à ocasião do sepultamento.
- Compra ou aluguel de roupas em geral.
- Anúncios em rádio ou jornal.
- Café, bebidas e refeições em geral.
- Confecção de gaveta em túmulo de terceiro.
- Cruzes, lápides e/ou gravações.
- Necromaquiagem.
- Celebrações religiosas.

## Prestação de Serviço (Opção 1)

### Informações importantes sobre a Prestação de Serviço

- Os serviços de assistência são prestados por empresas terceirizadas.
- A Seguradora se reserva o direito de modificar os serviços de assistência a cada renovação, sem autorização prévia do segurado.
- A assistência é válida enquanto o seguro permanecer em vigor.
- A prestadora de serviços não se responsabiliza por reembolsos de despesas de qualquer natureza, por serviços providenciados diretamente pelo Segurado, exceto quando tiverem sido previamente autorizados pela Assistência 24 Horas.
- Todos os itens e todos os serviços serão disponibilizados conforme infraestrutura local. Não caberá ao Serviço de Assistência a responsabilidade pela falta de itens que não estejam disponíveis, ou seja, comercializados em determinadas praças.
- Todos os serviços serão realizados respeitando as condições de religiosidade ou credo indicadas pela família.

## Reembolso (Opção 2)

### Como solicitar o reembolso caso o funeral e/ou o traslado de um segurado já tenham sido realizados e tenham gerado custos.



#### ACESSE O PORTAL DE SINISTROS

No site **santander.com.br/sinistros**, você pode acionar as coberturas de Funeral, acompanhar todo o processo e contar com suporte e orientações.



#### A SEGURADORA AVALIARÁ todos os documentos.

O prazo de finalização do processo é de até 30 dias corridos, mas nosso compromisso é atender em até 10 dias úteis após o envio de todos os documentos. Você pode acompanhar o status do seu sinistro em **santander.com.br/sinistros**.



#### PROVIDENCIE A DOCUMENTAÇÃO

Você pode enviar os documentos solicitados através do Portal de Sinistros **santander.com.br/sinistros**.

Você será informado sobre o status do seu sinistro por e-mail e SMS ao longo de todo o processo e também poderá consultar o andamento pelo Portal de Sinistros.



#### SE PREFERIR, ligue para nossa Central de Atendimento:

**4004 3535** (regiões metropolitanas),

**0800 702 3535** (demais localidades) ou

**0800 723 5007** (atendimento a clientes deficientes auditivos e de fala).

## Reembolso (Opção 2)

### Serviços Reembolsáveis



**Respeitando os valores contratados para as coberturas de Assistência Funeral e de Traslado de Corpo Nacional, o Reembolso cobrirá os seguintes gastos, relacionados às despesas com o Funeral.**

**Formalidades administrativas:** gastos relativos à documentação necessária ao sepultamento.

**Sepultamento ou cremação:** gastos com o sepultamento em túmulo/jazigo ou com a cremação.

**Passagem para um membro da família:** caso a família tenha optado por fazer o sepultamento na mesma localidade do óbito, são cobertos os custos para transporte de um membro da família.

**Transporte de familiar para liberação do corpo:** gastos com transporte de um familiar para a liberação do corpo, se tiver sido necessário, no caso de falecimento fora do município do segurado falecido.

**Traslado de Corpo – Nacional:** gastos com traslado de corpo dentro do território brasileiro para o local de sepultamento ou cremação de preferência da família.

**Demais serviços:** Carro funerário, coroa de flores, livro de presença, urna mortuária, ornamentação de urna, paramentos, higienização do corpo, preparação do corpo, véu, registro de óbito e capela ou sala velatória.



## Reembolso (Opção 2)

### Exclusões Gerais



#### O Reembolso do Funeral não cobre os seguintes gastos:

- Exumação dos corpos que estavam no jazigo à ocasião do sepultamento.
- Aquisição ou reforma de jazigo.
- Compra ou aluguel de roupas em geral.
- Realização de cerimônias religiosas.

## Informações importantes

### Documentos em caso de Sinistro



Independentemente da opção escolhida, em caso de acionamento das coberturas de Assistência Funeral e de Traslado Nacional de Corpo, serão solicitados os seguintes documentos:

- RG/RNE e CPF ou CNH do Segurado sinistrado (cópia simples)
- Certidão de óbito (cópia autenticada)
- Se o sinistrado for o cônjuge: Certidão de Casamento do Segurado (cópia simples)

#### **Exclusivamente para Reembolso:**

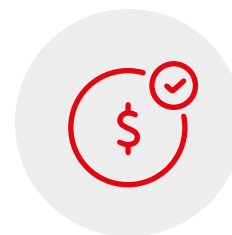
- Comprovante de endereço do responsável pelas despesas com o Funeral (cópia simples)
- RG e CPF ou CNH do responsável pelas despesas com o Funeral (cópia simples)
- Notas fiscais e recibos das despesas com o Funeral

## Informações importantes



### Carência

- Há carência de 90 dias, contados a partir da data de início de vigência do seguro, para morte natural.
- Para casos de suicídio ou de sua tentativa, a carência será de 2 anos, conforme determinado por legislação vigente.



### Limitação de valores

- Os Serviços Funerais e o Traslado de Corpo estarão limitados aos valores contratados pelo segurado. Os custos que excederem esse limite serão de responsabilidade da família ou do responsável.

