



MANUAL DE ASSISTÊNCIA

Seguro Vida

Cartão Benefício INSS

ÍNDICE

-  **1.** | **Assistência funeral individual (titular)**
Pág. 3
-  **2.** | **Limitações**
Pág. 4
-  **3.** | **Cancelamento da assistência**
Pág. 5
-  **4.** | **Acionamento do serviço de assistência**
Pág. 5
-  **5.** | **Área territorial**
Pág. 5
-  **6.** | **Riscos excluídos**
Pág. 5

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



NO BRASIL: 0800 770 5030;

NO EXTERIOR: (55 11) 3027 9603 (ligação a cobrar).

Nossa Central de Atendimento funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

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 Olé ou com a Ouvidoria do Santander.

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 tiverem sido autorizados previamente pela Assistência 24 Horas.

1. ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL (TITULAR)

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
ASSISTÊNCIA PARA FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS	Valor máximo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).	Providências relativas à documentação necessária ao sepultamento.	Brasil/Exterior

SERVIÇOS	LIMITES	EVENTOS	ABRANGÊNCIA
ASSISTÊNCIA FUNERAL	Valor máximo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).	Em caso de falecimento, o Canal de Atendimento de Assistência garante o reembolso dos gastos, de acordo com o limite estipulado para a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação (onde existir esse serviço) que englobem os seguintes itens: <ol style="list-style-type: none"> 1. Urna; 2. coroa de flores; 3. ornamentação de urna; 4. paramentos; 5. mesa de condolências; 6. velório; 7. registro de óbito; 8. carro funerário. 	Brasil/Exterior
LOCAÇÃO DE JAZIGO		Caso a família não disponha de local para sepultamento, será alugado um jazigo, por um período de 3 (três) anos.	
PASSAGEM PARA UM MEMBRO DA FAMÍLIA		Caso a família opte por fazer o sepultamento na mesma localidade do evento, será providenciada passagem aérea, na classe econômica, ou rodoviária para que um membro da família possa acompanhar o sepultamento.	Brasil/Exterior
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.	

2. LIMITAÇÕES

2.1. Caso o óbito ocorra no exterior e a família opte pelo sepultamento ou pela 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 ou a cremação, até o limite total previsto no certificado individual de seguro, mediante entrega de comprovantes originais das respectivas despesas.

2.2. 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 será, em nenhuma hipótese, acrescida de qualquer quantia, em função de cada seguro de que o Segurado venha a ser titular.

3. CANCELAMENTO DA ASSISTÊNCIA

3.1. Esta garantia será cancelada:

- na data do cancelamento da apólice ou do certificado;
- no caso de morte do Segurado principal;
- com a cessação da vinculação entre o Estipulante e o Segurado principal.

4. ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

4.1. A Assistência Funeral deve ser, imediatamente, solicitada pelos familiares, antes da tomada de qualquer medida, por meio da Central de Atendimento, pelos telefones disponibilizados neste Manual.

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

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

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

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

5. ÁREA TERRITORIAL

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

6. RISCOS EXCLUÍDOS

6.1. Exclusões gerais:

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e às situações mencionadas nas Definições Gerais e na Descrição dos Serviços;
- custos com capela e sepultamento superiores aos praticados pelo município;
- qualquer serviço que não esteja relacionado diretamente ao funeral, que não esteja previsto nesta assistência funeral ou que tenha valor superior ao limite contratado;
- localidades cuja legislação não permita que o serviço de assistência intervenha na realização do funeral;
- desaparecimento do usuário em acidente, qualquer que seja sua natureza, implicando “morte presumida”, casos em que 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 por um 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 de um 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;
- cruzeiros, lápides e/ou gravações;
- necromaquiagem;
- celebrações religiosas.

6.2. Reembolso 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.