

PREVIDÊNCIA



PASSO A PASSO



Olá!



Na hora em que você mais precisa, é bom ter todas as orientações sobre como avisar o sinistro em um só local, não é?

Pensando nisso, preparamos um passo a passo curtinho para te auxiliar.

Confira!



FASE 1

Comunicar a ocorrência do sinistro.



FASE 2

Você receberá uma ligação.



FASE 3

Encaminhar documentos e formulários.



FASE 4

Análise de documentos.



FASE 5

Conclusão de análise.

1.



FASE 1 – Comunicação de ocorrência de sinistro



Para isso, basta ligar para o número **(11) 3004 6441** (capitais e regiões metropolitanas) e **0800 204 6441** (demais localidades) ou acessar o *site* do **Santander**.



IMPORTANTE!

Os dados informados precisam estar corretos, pois toda a comunicação será realizada por e-mail ou telefone.

2.



FASE 2 – Você receberá uma ligação do número 2500-8460

Comunicação da ocorrência do sinistro



5 DIAS ÚTEIS



Recebimento da ligação

Em até cinco dias úteis após avisar o sinistro em um de nossos canais de atendimento, você receberá um contato telefônico do número **2500-8460** para confirmar o recebimento dos documentos e esclarecer possíveis dúvidas sobre a documentação necessária.

3.



FASE 3 – Encaminhar documentos e formulários

Você deverá encaminhar os documentos e os formulários solicitados, preenchidos e assinados, por um dos seguintes canais:



E-mail: avisosinistroprev@zurich-santander.com.br



Portal: <http://bit.ly/santanderdocumento>



3.



FASE 4 – Análise de documentos

Após o recebimento de **todos** os documentos, o prazo para regulação pela SUSEP (órgão responsável pelo controle e pela fiscalização dos mercados de seguro no Brasil) é de até 30 dias a partir do recebimento de toda a documentação básica completa, podendo ser finalizado antes.

Entrega de TODOS
os documentos



30 DIAS CORRIDOS



Fim da análise
dos documentos



ATENÇÃO!

Caso a documentação esteja incompleta ou ilegível, solicitaremos seu reenvio. Além disso, reservamo-nos o direito de solicitar documentos complementares necessários ao processo. Nesses casos, o prazo de análise é reiniciado.

4.



FASE 5 – Conclusão de análise

Se a conclusão de seu processo for favorável à indenização, será enviado um demonstrativo de pagamento, em até cinco dias úteis, detalhando o valor bruto do saldo acumulado, a base tributável e o valor dos impostos cobrados.

Conclusão de
análise



5 DIAS ÚTEIS



Envio do demonstrativo
de pagamento



ATENÇÃO!

Caso não localize o e-mail, verifique a caixa de spam ou o lixo eletrônico.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES



Sobre a relação de documentos:

A relação de documentos necessários também está disponível **no site Santander**.



Atualização sobre seu sinistro:

A cada 15 dias, você receberá um SMS ou contato telefônico do número **(11) 2500-8460** com informações atualizadas sobre o andamento de seu sinistro.



Tem dúvidas?

Entre em contato pelos números **(11) 3004 6441** (capitais e regiões metropolitanas) e **0800 204 6441** (demais localidades), para que possamos ajudar você.

**ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS,
7 DIAS POR SEMANA**

APLICATIVO SANTANDER

SANTANDER.COM.BR

TWITTER: @SANTANDER_BR

FACEBOOK: SANTANDER BRASIL

Central de Atendimento Santander: Consultas, informações e transações: **4004 3535** (capitais e regiões metropolitanas), este número também pode ser utilizado para falar via WhatsApp, das 8h às 20h. **0800 702 3535** (demais localidades), **0800 723 5007** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala). De segunda a sexta-feira, das 6h às 22h. Aos sábados, das 8h às 19h, e aos domingos, das 9h às 16h. **Sinistro:** Das 8h às 22h, de segunda a sexta-feira, e das 8h às 20h, aos finais de semana. **SAC:** Reclamações, cancelamentos e informações: **0800 762 7777** (capitais e regiões metropolitanas), **55 (11) 3012 3336** (exterior), **0800 771 0401** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala). Atendimento 24h por dia, todos os dias. **Susep:** Superintendência de Seguros Privados: **0800 021 8484**. Das 9h às 17h, exceto feriados. **Ouvidoria:** Se não ficar satisfeito com a solução apresentada para seu seguro: **0800 726 0322**. Ou pelo nosso WhatsApp: **55 (11) 3012 0322**. Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, ligue para: **0800 771 0301**. No exterior, ligue a cobrar para: **55 (11) 3012 0322**. A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

