



MANUAL DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

Santander Seguro
Vida Sócio

ÍNDICE

-  **1.** | **Assistência funeral + Traslado de corpo**
Pág. 3
-  **2.** | **Prestação de Serviço (Opção 1)**
Pág. 4
-  **3.** | **Reembolso (Opção 2)**
Pág. 8
-  **4.** | **Informações Importantes**
Pág. 9

1. ASSISTÊNCIA FUNERAL + TRASLADO DE CORPO

A cobertura oferece ao beneficiário o **reembolso** das despesas ou a **prestação de serviços** relacionados ao 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*

*Contratação opcional.

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.

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.

2. 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:







BRASIL: 0800 770 5030;

EXTERIOR: 55 (11) 4689 5520 (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.

SERVIÇOS GERAIS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO
 Assessoria para formalidades administrativas	<p>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.</p> <p>Importante:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.
 Sepultamento	<p>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.</p> <p>Importante:</p> <p>Caso a família opte por túmulo ou jazigo em cemitérios particulares, os familiares serão responsáveis pelo pagamento das taxas de locação, sendo a seguradora e os prestadores de serviço isentos dessa responsabilidade.</p>
 Cremação	<p>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.</p> <p>Importante:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.
 Registro de óbito	<p>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.</p>



**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.



**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.



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.



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.

TRASLADO DE CORPO – NACIONAL

SERVIÇOS



Traslado de corpo – Nacional

DESCRIÇÃO

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 embalsamamento.

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).

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.
- Confeção de gaveta em túmulo de terceiro.
- Cruzes, lápides e/ou gravações.
- Necromaquiagem.
- Celebrações religiosas.

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.

3. 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.

PROVIDENCIE A DOCUMENTAÇÃO

Você pode enviar os documentos solicitados pelo Portal de Sinistros santander.com.br/sinistros.

SE PREFERIR, ligue para nossa Central de Atendimento:

4004 2125 (capitais e regiões metropolitanas),

0800 726 2125 (demais localidades) ou

0800 723 5007 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala).

AVALIAÇÃO DOS DOCUMENTOS PELA SEGURADORA

Em conformidade com o regulamento da SUSEP (órgão responsável pelo controle e pela fiscalização dos mercados de seguro no Brasil), o prazo de análise de sinistro é de até 30 dias corridos. Mas prezando pela agilidade e compromisso com nossos clientes, seu sinistro poderá ser analisado em 10 dias úteis após o recebimento de toda a documentação solicitada.

Você será informado sobre o *status* de seu sinistro por *e-mail*, SMS e WhatsApp ao longo de todo o processo, bem como poderá consultar seu andamento pelo **Portal de Sinistros**.

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.

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.

4. 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

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 tentativa de suicídio, 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.

