

# Precisa acompanhar o sinistro da sua previdência?

---



Conheça aqui todas as etapas do processo.

# Olá, cliente!



Lembre-se de que estamos aqui para te apoiar nos momentos em que mais precisa! Após acionar o seu sinistro, confira aqui o seu próximo passo.



## FASE 1 | Concluída

Comunicação da ocorrência da ocorrência do sinistro.



## FASE 2

Você receberá uma ligação por parte da seguradora.



## FASE 3

Envio de documentos e formulários.



## FASE 4

Análise dos documentos.



## FASE 5

Solicitaremos o reenvio.

1.



## FASE 1 – Essa fase já está concluída. Veja algumas orientações para avançarmos.



Para isso, basta ligar para os telefones  
**4004 3535** (capitais e regiões metropolitanas),  
**0800 702 3535** (demais localidades).



### 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 por parte da seguradora.

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 pelo telefone **2500 8460** para confirmar o recebimento dos documentos e esclarecer possíveis dúvidas.

3.



## FASE 3 – Envio de documentos e formulários.

Após comunicar a ocorrência do sinistro, você receberá um *e-mail* com a lista de documentos necessários para análise. O envio deverá ser realizado pelos seguintes canais:



E-mail: [avisosinistroprev@zurich-santander.com.br](mailto:avisosinistroprev@zurich-santander.com.br)



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

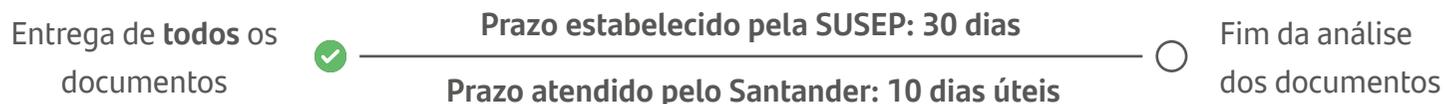
4.



## FASE 4 – Análise dos documentos.

Após o recebimento de TODOS os documentos exigidos para a abertura do sinistro, o prazo para análise é de até **30 dias** para planos com processo Susep emitido até abril/2024. Para planos com processo Susep emitido a partir de maio/2024, o prazo para análise é de até **15 dias**, mas a conclusão poderá ser antecipada. Se faltarem documentos, solicitaremos o complemento no e-mail indicado neste formulário. Neste caso, a contagem do prazo para análise será reiniciada.

**Importante:** caso a Previdência seja dada em garantia, a contagem do prazo para análise dos documentos, indicada acima, será iniciada após a liquidação do crédito.



### ATENÇÃO!

Lembrando que o prazo só começa a ser contado a partir do envio de todos os documentos solicitados, incluindo os casos de reenvios (Documentos recusados\*) ou solicitação de documentos complementares.

\*Não esqueça de enviar os documentos ajustados, conforme o motivo da recusa.

5.



## FASE 5 – Solicitaremos o reenvio.

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.



### 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:**  
<https://www.santander.com.br>.



## Atualização sobre seu sinistro:

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



## Em caso de dúvidas

Entre em contato pelos seguintes números, disponíveis de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e aos finais de semana e feriados, das 8h às 20h:

**4004 3535\***

(capitais e regiões metropolitanas);

**0800 702 3535**

(demais localidades);

**0800 723 5007**

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala).

\*Se preferir, mande uma mensagem para este número por meio do seu WhatsApp.

