



O que você encontra aqui

O que é a Assistência Funeral?

Entenda qual o objetivo do serviço.

Como acionar o serviço?

Confira o passo a passo para fazer o acionamento.

Períodos e informações importantes

Encontre detalhes sobre vigência e abrangência

Coberturas do serviço

O que está incluso em seu contrato.

Outros serviços inclusos

Para te apoiar no que você precisar.

Canais de contato

Para tirar dúvidas e acionar a assistência.

Este é o seu guia para entender a **Assistência Funeral Individual**. Este é o seu guia para entender como acionar a cobertura de Auxílio Funeral do seu seguro e o que está abrangido por essa cobertura na opção de serviço.

1. O que é a Assistência Funeral Individual?

O produto Funeral Individual garante o cuidado com os detalhes do funeral do segurado falecido, conforme as condições contratuais do seu seguro.

2. Como acionar o serviço?

Em caso de falecimento do segurado, após a liberação do corpo, um membro da família ou alguém responsável deve entrar em contato com a nossa central de atendimento.

2.1 Passo a passo:

1. Ligue para a central de atendimento:

 **No Brasil:** 0800 272 2021 (chamada gratuita).

 **No Exterior:** +55 (11) 4133 6819.

2. Informe sobre o falecimento: Siga as instruções que você receberá e forneça as informações necessárias.

3. Nós faremos o restante: Após confirmar as informações, vamos acionar uma funerária credenciada ou autorizada no município para organizar todo o funeral.

3. Períodos e informações importantes

1. Vigência (Validade): A assistência funeral vale durante o mesmo período de vigência do seu seguro.

2. Abrangência: Os serviços são válidos em todo o território brasileiro.

4. Coberturas do serviço

O Funeral Individual garante a prestação dos serviços de assistência ao funeral ou o reembolso das despesas, mediante acionamento e apresentação da documentação necessária, respeitando o limite máximo de cobertura previsto em contrato. **Quando a assistência é contratada, o limite máximo para a realização do funeral e demais serviços incluídos na cobertura é de R\$ 5.000,00.**

 **Importante:** Se os gastos ultrapassarem o limite do plano, a diferença será de responsabilidade da família.

4.1 Regras para acionar a assistência:

Para utilizar os serviços, é obrigatório acionar previamente a central de atendimento. Caso o serviço funerário seja contratado diretamente, sem solicitação ou aprovação prévia da central, o reembolso estará sujeito ao envio dos documentos necessários para a regulação do sinistro efetuado pela seguradora. As despesas somente serão reembolsadas, se estiverem cobertas pelo seguro e até o limite máximo da cobertura contratada.

5. Outros serviços inclusos

Seu seguro inclui os seguintes serviços:

Atendimento social:

- Após o falecimento do Segurado e liberação do corpo, sua família ou responsável deve entrar em contato com a Central. Caso você solicite o serviço de auxílio funeral, nos vamos verificar as informações e acionar a funerária local para providenciar tudo o que for necessário para o funeral.
- Se a lei local exigir, um membro da família acompanhará o processo.

Transporte de familiar para liberação do corpo:

- Em caso de falecimento do segurado fora do município de residência e sendo necessário o comparecimento de um familiar para liberação do corpo, nós garantimos o transporte do familiar, conforme as condições contratuais do seguro. Também será disponibilizada hospedagem ao familiar, em hotel a ser decidido pela seguradora, pelo período mínimo necessário para liberação do corpo.
- **Atenção:** O plano funerário possui **limite máximo de R\$ 5.000,00** total, incluindo despesas de transporte e hospedagem. Em caso de contratação direta desses serviços pelo familiar ou responsável, a seguradora poderá realizar o reembolso mediante apresentação dos documentos necessários, respeitando esse limite. Se os custos ultrapassarem o valor previsto no plano funerário, a diferença será de responsabilidade da família.

Funeral:

- Urna funerária.
- Higienização básica e ornamentação do corpo (com flores da estação).
- Coroa de flores da estação.
- Véu.

Funeral

Continuação

- Paramentos e velas (cavaletes, castiçais e cristo), quando permitidos e necessários pela família e pela região.
- Carro fúnebre para transporte dentro do município.
- Registro do óbito em cartório, se a legislação local permitir.
- Livro de presença (se disponível no local).
- Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares.
- Taxas de sepultamento em cemitério municipal ou outro de valor equivalente, ou cremação.
- Locação de jazigo (por 3 anos) em cemitério municipal ou outro de valor equivalente, se necessário e disponível na cidade.

 **Importante:** As despesas com o funeral estarão limitadas ao valor do capital segurado estabelecido no Bilhete de Seguro para a cobertura Auxílio Funeral do seguro

Cremação:

- Quando a Central de Atendimento for acionada para prestar a assistência funerária, nós providenciaremos o serviço de cremação no crematório mais próximo do domicílio do segurado ou do local da cerimônia.
- Se não houver crematório nessas localidades, realizaremos o traslado do corpo para a cidade mais próxima que ofereça o serviço (até 100 km de distância) e, após a cremação, cuidaremos do retorno das cinzas à família.

Sepultamento:

- Nós providenciaremos o sepultamento do corpo no jazigo da família, em cemitério municipal ou em outro que a família indicar.

Traslado:

- Se o segurado falecer fora do município de residência, no Brasil, nós faremos o transporte do corpo do local do óbito até o domicílio do Segurado ou o local da cerimônia (sepultamento/cremação), conforme indicado pela família.

Mensagens urgentes:

- Em caso de falecimento, podemos transmitir mensagens urgentes para a família do Segurado ou pessoas indicadas por ele, conforme o previsto no plano.

6. Canais de contato

Ouvidoria CNP Seguradora

📞 0800 272 2022

- 🕒 De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais.
- ℹ️ A Ouvidoria é o canal indicado para registrar reclamações que não foram resolvidas satisfatoriamente em outros canais (como o SAC), além de receber sugestões e elogios sobre o atendimento e os serviços prestados.

Central de atendimento

📞 0800 722 2021

- 🕒 De segunda a sexta, das 8h às 21h, exceto em feriados nacionais.
- ℹ️ Este canal é destinado para obter informações sobre ativações de benefícios, consultas, serviços contratados, atualizações cadastrais ou questões administrativas relacionadas à seguradora.

Atendimento ao Surdo

📞 0800 702 4260

- 🕒 Atendimento 24h, todos os dias.
- ℹ️ Voltado para pessoas com deficiência auditiva, o atendimento é realizado exclusivamente por meio de aparelho adaptado com teclado alfanumérico (TTY/TDD).

Ouvidoria Previsul

📞 0800 722 0266

- 🕒 De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais.
- ℹ️ A Ouvidoria é o canal indicado para registrar reclamações que não foram resolvidas satisfatoriamente em outros canais (como o SAC), além de receber sugestões e elogios sobre o atendimento e os serviços prestados.

SAC

📞 0800 272 2000

- 🕒 Atendimento 24h, todos os dias.
- ℹ️ Canal disponível para tratar de dúvidas sobre produtos e coberturas, reclamações, contestações de cobranças ou procedimentos, solicitação de suspensão ou cancelamentos.

Registro de Reclamações junto à SUSEP

- ℹ️ Para registrar reclamações junto ao órgão regulador do mercado de seguros, acesse:

↗ www.consumidor.gov.br