



### O que você encontra aqui

#### O que é o Cartão Alimentação?

Entenda qual o objetivo do serviço.

#### Como acionar o serviço?

Confira o passo a passo para fazer o acionamento.

#### Validade do serviço

Entenda até quando você pode usar o seu cartão alimentação.

#### Como funciona o envio e os créditos

Detalhes sobre o cartão, valores e prazos.

#### O que não está coberto

As situações que não fazem parte do serviço.

#### Canais de contato

Para tirar dúvidas e acionar a assistência.

Este guia foi feito para você, beneficiário(a), para que possa entender de forma clara como funciona o **Cartão Alimentação** da CNP Seguradora. Ele foi pensado para te ajudar em um momento delicado, garantindo o suporte necessário.

## 1. O que é o Cartão Alimentação?

O **Cartão Alimentação** é um suporte financeiro para o beneficiário. Serão disponibilizados, em caso de acionamento do seguro, valores mensais para utilização, conforme a cobertura contratada.

### 1.1 Informações importantes

**Entenda os detalhes do seu benefício:**

**Para quem é (Beneficiário):** É a pessoa indicada pelo segurado(a) no contrato do seguro. Se não houver indicação ou se mais de uma pessoa for indicada, seguiremos a ordem definida pelo Código Civil (filhos, pais, cônjuge ou irmãos).

**Período de crédito:** O cartão receberá créditos por 12 meses consecutivos.

**Valor do Cartão Alimentação:** O valor creditado será de R\$ 300 (trezentos reais) por mês.

## 2. Como acionar o serviço?

Em caso de falecimento do segurado(a), o beneficiário(a) deve entrar em contato com a nossa central de atendimento para informar o ocorrido e solicitar a assistência.

### 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, usaremos essas informações para identificar o segurado(a) e organizar o envio do seu Cartão Alimentação.

### 3. Validade do serviço (vigência e abrangência)

A garantia do serviço de assistência do Cartão Alimentação tem a mesma duração que a apólice do seguro contratado com a CNP Seguradora. O Cartão Alimentação pode ser usado em todo o território brasileiro.

### 4. Como funciona o envio e os créditos do Cartão Alimentação

Nós, da seguradora, cobrimos todas as despesas relacionadas ao envio e aos créditos do seu Cartão Alimentação.

#### Veja como acontece:

- Quando o cartão é enviado: Após o falecimento do segurado(a), nós organizamos o envio do Cartão Alimentação para o endereço que você indicar. Os créditos mensais serão feitos de acordo com o valor do seu plano.

#### Informações que precisamos:

Para que possamos providenciar o cartão e os créditos, você precisará nos fornecer:

- Nome completo e CPF do segurado(a).
- Nome completo do beneficiário(a).
- Endereço completo para a entrega do cartão e um telefone de contato.

#### Entrega do cartão:

- O cartão será enviado pelos Correios. Ele será usado para todos os créditos.

#### Prazo de entrega:

- O prazo máximo para o cartão chegar é de 20 dias úteis, contando a partir da data de solicitação.

 **Importante:** Eventos como catástrofes (ex: enchentes, greves) ou outros imprevistos podem, ocasionalmente, atrasar a entrega.

#### Validade do saldo:

- O prazo de validade do cartão e do saldo disponível é de 90 dias após o último crédito realizado.

## 5. O que não está coberto

**Existem algumas situações em que o serviço de Cartão Alimentação não será concedido:**

- Suicídio:** Se o falecimento do segurado(a) for por suicídio e ocorrer nos primeiros 2 (dois) anos de validade do contrato de seguro.
- Valores não autorizados:** Não garantimos valores que não foram solicitados ou comunicados previamente à seguradora.

## 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](http://www.consumidor.gov.br)