

ICATU

Guia do beneficiário

Um passo a passo desenvolvido para apoiar o beneficiário em caso de falecimento ou invalidez do segurado.



Índice

1. Primeiras providências após o falecimento

Solicite o Atestado de Óbito	3
Prepare o funeral	3
Acione o Serviço de Assistência Funeral	4

2. Levantamento de documentos e notificações

Compreenda os detalhes de como fazê-lo	6
--	---

3. Acionando os seus benefícios Icatu

Passo a passo para a solicitação de indenização	8
---	---

1. Primeiras providências após o falecimento.

As primeiras horas após o falecimento de uma pessoa querida são as mais difíceis. No entanto, é necessário tomar algumas providências práticas.

Solicite o Atestado de Óbito

Em caso de morte natural na residência, entre em contato com o médico da família ou com uma unidade de Pronto-Socorro, estes poderão fornecer o Atestado de Óbito ou orientar como consegui-lo. Caso o falecimento ocorra no hospital, o médico responsável assinará o documento. Em caso de morte violenta, o corpo, obrigatoriamente, deverá passar pelo Instituto Médico Legal (IML), que emitirá o Atestado de Óbito.

Posteriormente, o Atestado de Óbito deverá ser substituído pela Certidão de Óbito (registro do falecimento no Cartório de Registro Civil da região onde ocorreu a morte).

Prepare o funeral

COM o Serviço de Assistência Funeral – SAF

Verifique no certificado do seguro contratado se a proteção inclui o SAF da Icatu. Caso o seguro contratado contemple o SAF, profissionais especializados irão cuidar de toda a burocracia e serviços necessários para o velório e sepultamento. O SAF da Icatu está disponível 24 horas para atendimento (inclusive sábados, domingos e feriados).

O SAF pode incluir o reembolso das despesas caso as providências para o funeral sejam custeadas sem o acionamento do serviço.

SEM o Serviço de Assistência Funeral – SAF

Caso o seguro contratado não conte com o SAF, fique atento para que não se gaste além das possibilidades ou para que não sejam utilizadas empresas não idôneas.

Conte com a ajuda de parentes ou amigos para ajudar nas decisões em relação ao sepultamento, ao enterro ou à cremação.¹

¹A cremação pode ser feita quando o falecido tiver manifestado, em vida, esse desejo, por meio de uma declaração, registrada em cartório. Em caso de morte natural, a autorização também pode ser concedida pelos seus descendentes, ascendentes ou cônjuge.

Acione o Serviço de Assistência Funeral

Atendimento 24 horas | 7 dias por semana

1. Confirme o plano funeral o qual o segurado tem direito no certificado do seguro de vida ou acesse a área do cliente (<https://clientes.icatuseguros.com.br/login>)
2. Entre em contato com a Central de Atendimento através do telefone:



0800 026 1900

Na Central de Atendimento, escolha as opções abaixo:

- Cliente Icatu - opção 2
- Assistência Funeral - opção 3
- Ao ser atendido, informe os dados do segurado sinistrado, conforme solicitado pelo atendente:
- Ao localizar o CPF, o atendente fará toda a organização do funeral. Para isso, será necessário informar alguns dados, como:
 - a. Nome do sinistrado;
 - b. Data de Nascimento do sinistrado;
 - c. Data do óbito;
 - d. Causa do óbito (natural ou acidental);
 - e. Peso e Altura (para verificação da urna);
 - f. Cidade onde ocorreu o óbito;
 - g. Se a família possui jazigo ou não;
 - h. Onde será o sepultamento;
 - i. Se o sinistrado ficou internado. Se sim, qual hospital?
 - j. Registro de óbito.
- Caso o CPF não seja localizado, não se preocupe! A Icatu oferecerá o apoio logístico até que seja feita todas as confirmações/validações necessárias.



ATENÇÃO!

Apólices empresariais:

Caso o segurado faça parte de alguma apólice empresarial, o mesmo será identificado pelo CNPJ ou nome da empresa cadastrada para seguir com o atendimento e demais orientações deste modelo de negócio.

Funeral particular | Solicitação de reembolso:

Caso a família do segurado decida seguir com a organização do funeral de maneira particular, ou seja, sem organização da Icatu, as despesas efetuadas com o funeral serão pagas, até o limite de indenização do plano contratado, e serão reembolsadas mediante a apresentação das notas fiscais originais referentes aos serviços prestados.



A solicitação de reembolso poderá ser feita pelo [site](#):

Ou pelos telefones:



4002 0040 - capitais e regiões metropolitanas

0800 285 3000 - demais localidades.

Para mais informações, consulte as condições gerais da assistência funeral contratada junto ao seu canal de relacionamento.



2. Levantamento de documentos e notificações

Após as primeiras providências, será preciso tomar algumas medidas práticas, como: notificar o empregador, a seguradora, os bancos e solicitar a Certidão de Óbito.

Compreenda os detalhes de como fazê-lo:

Encontre e organize

Será necessário encontrar os documentos relativos às finanças do segurado, como, por exemplo: cartão de crédito, conta de luz... Por mais difícil que seja, é preciso assumir essa responsabilidade. Se você não tem conhecimento de todos os negócios do segurado, lembre-se dos hábitos que ele tinha, verificando os arquivos, armários, gavetas e cofres, inclusive de bancos, que poderá ajudá-lo.

Entre em contato com o advogado, pois talvez ele tenha informações sobre a existência e local de guarda de documentos importantes, o que pode incluir um testamento. Outro recurso é consultar a declaração de Imposto de Renda. Assim que localizar esses documentos, organize-os.

Altere a titularidade, pague ou cancele

Nesse momento, é necessário definir as despesas que devem ser canceladas, como telefone celular, seguro do carro e serviços pessoais. Identifique as despesas relativas aos serviços contratados pela pessoa que faleceu e decida o que precisa ser pago, alterado ou cancelado. Alguns exemplos dessas despesas são: cartões de crédito, aluguel, seguros em geral, despesas domésticas e celular.



Fique atento

As instituições com as quais o segurado mantinha vínculos financeiros, empregatícios, públicos ou comerciais precisam ser informadas sobre a ocorrência de morte.

No caso de Seguros de Vida e Planos de Previdência, quanto mais cedo a instituição for notificada e todas as providências forem tomadas, mais rápido a família pode ter acesso aos benefícios. É importante entrar em contato com advogados, gerentes de bancos e demais instituições onde o segurado possuía investimentos.

Direitos e benefícios

Informe-se sobre eventuais benefícios que o segurado recebia e sobre quais deles, você ou os familiares do segurado possam ter direito. Alguns exemplos são o seguro DPVAT, nos casos de morte por acidente rodoviário ou de trânsito, reembolsos de planos de saúde, entre outros.

Solicite a Certidão de Óbito

A Certidão de Óbito é um documento diferente do Atestado de Óbito, pois é o registro do falecimento no Cartório de Registro Civil da região onde ocorreu a morte.

Os documentos necessários para emitir a Certidão de Óbito são:

- Atestado de Óbito.
- Identidade.
- CPF.
- Carteira Profissional.
- Certificado de Reservista (homens).
- Certidão de Nascimento (se solteiro) ou Certidão de Casamento com anotação de óbito.
- Título de Eleitor ou comprovante de votação ou certidão do TRE (Tribunal Regional Eleitoral).
- Número do PIS/PASEP.



Fique atento

A falta de qualquer documento, exceto do Atestado de Óbito, não impede a emissão da Certidão de Óbito. A entrega da documentação completa serve para que a certidão contenha os dados exigidos por lei e possibilite, por exemplo, solicitar a indenização do seguro, o requerimento de pensão, quando houver, e o início do processo de inventário ou de testamento.

3. Acionando os seus benefícios Icatu

Para ter acesso à indenização do Seguro de Vida do titular do plano, é necessário identificar as coberturas no certificado do seguro contratado, em seguida **acesse o site, e clique em Central de Sinistro** ou ligue para o Centro de Relacionamento com o Cliente através dos telefones:



4002 0040 - capitais e regiões metropolitanas

0800 285 3000 - demais localidades.

O primeiro passo é reunir toda a documentação necessária e após a entrega dos documentos, você passará pelo processo de análise. Se aprovado, você receberá todos os benefícios a que tem direito.

1. Reúna a documentação básica

O documento que contém as informações do Seguro de Vida é o certificado. Por meio dele é possível identificar as coberturas que foram contratadas e que serão solicitadas no momento da indenização. Abaixo estão descritas as documentações básicas para acionar o Seguro de Vida na Icatu:

Documentos do Segurado

- Cópia do RG e CPF.
- Cópia da Certidão de Óbito.
- Cópia do prontuário médico, se for o caso de morte por doença.
- Cópia da Certidão de Casamento atualizada.
- Cópia do Comprovante de Residência do segurado, expedido nos últimos 180 dias.
(Contas de concessionárias de água, luz, gás, telefone / Internet / TV a cabo / IPTU / Extrato bancário / Fatura de cartão de crédito). Não será aceita correspondência com teor de propaganda para comprovação de residência.

No caso de **falecimento por acidente**, também é preciso enviar:

- Cópia do Boletim de Ocorrência Policial, se houver.
- Cópia do Laudo de Necropsia, se houver.
- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação, em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.

No caso de **invalidez por doença**, também é preciso enviar:

- Cópia dos laudos e exames referentes à patologia.

- Formulário de Declaração Médica por Doença – IFPD ou Relatório Médico detalhado, assinado pelo médico assistente com reconhecimento de firma.

No caso de invalidez por acidente, também é preciso enviar:

- Cópia dos laudos e exames referentes à lesão/sequela.
- Cópia da CNH em caso de acidente com veículo dirigido pelo segurado.
- Cópia do Boletim de Registro de Acidente de Trânsito em caso de acidente de trânsito.
- Formulário de Acidentes Pessoais – IPA ou Relatório Médico detalhado, assinado pelo médico assistente com reconhecimento de firma.



Documentos do(s) beneficiário(s)

- Cópia do RG e CPF.
- Cópia do Comprovante de Residência, expedido nos últimos 180 dias.
(Contas de concessionárias de água, luz, gás, telefone / Internet / TV a cabo / IPTU / Extrato bancário / Fatura de cartão de crédito). Não será aceita correspondência com teor de propaganda para comprovação de residência.
- Cópia da Certidão de Casamento ou da declaração de União Estável no caso de o(a) beneficiário(a) ser o(a) companheiro(a).
- Cópia da Certidão de Nascimento (filhos menores de 16 anos).



Alguns formulários importantes:

Os formulários abaixo devem ser preenchidos e enviados junto com a documentação do segurado e do(s) beneficiário(s).

- **Aviso de Sinistro:** notifica o motivo do falecimento. Formulário obrigatório.

[Clique aqui e baixe o formulário de Aviso de Sinistro](#)

- **Autorização de Pagamento Pessoa Física:** permite à Icatu creditar o valor de indenização correspondente. Esse documento deve ser preenchido e assinado obrigatoriamente por cada um dos beneficiários.

[Clique aqui e baixe a Autorização de Pagamento Pessoa Física](#)

- **Declaração de Herdeiros Legais:** reconhece os herdeiros legais do falecido caso não estejam indicados no certificado de seguro. Essa declaração deve ser preenchida, assinada e ter reconhecimento de firma de cada um dos beneficiários.

[Clique aqui e baixe a Declaração de Herdeiros Legais](#)



Fique atento

A documentação básica e os formulários permitem que a análise do processo ocorra de forma mais rápida. No entanto, a seguradora poderá solicitar outras documentações, que variam conforme a cobertura acionada e o ocorrido.

Para obter mais detalhes sobre a documentação necessária completa para acionar o sinistro e localizar os formulários, acesse o [site](#).

2. Envie a documentação

Você tem algumas formas de envio para a abertura da sua solicitação. Você pode:

- Enviar seus documentos através do site da Icatu, no menu [Solicitar Indenização](#), **anexando-os na solicitação, onde será gerado um protocolo.**
- Entregar para seu corretor ou estipulante. Procure-o e entregue os documentos pendentes para envio à Icatu.
- Enviar pelos Correios à Icatu, **caso o acionamento da indenização seja pelo Centro de Relacionamento com o Cliente**, no endereço:
Av. Oscar Niemeyer, 2000 - 19º andar - Santo Cristo, Rio de Janeiro (RJ) - CEP 20220-297
(Aos cuidados do Centro de Documentação – CEDOC)

3. Aguarde a análise

Ao receber a documentação, a Icatu fará a análise e, em caso de pendência, entrará em contato para solicitar a documentação faltante.

A avaliação dos sinistros deverá ser feita num prazo não superior a 30 dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos apresentados pelo segurado ou beneficiário(s).

A contagem do prazo poderá ser suspensa quando, no caso de dúvida fundada e justificável, forem solicitados novos documentos, voltando a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências pelo segurado ou beneficiário.

É essencial que o segurado ou beneficiário solicite à Icatu o devido protocolo que identifique a data do recebimento do aviso de sinistro e respectivos documentos.

4. Indenização

Após a conclusão da análise, se devido, o pagamento será efetuado pelo meio solicitado no formulário de autorização de pagamento.

O pagamento será realizado diretamente aos beneficiários indicados pelo segurado no certificado. Caso não haja indicação de beneficiário ou, se por qualquer motivo, não prevalecer a escolha que foi feita, o pagamento será realizado nos termos da legislação da época.



Fique atento

Quanto mais rápido você entregar a documentação solicitada, mais rápido poderá ter acesso aos valores de indenização.

Além disso, a indenização não entra em inventário, tornando-se uma importante fonte de recursos para as necessidades imediatas da família.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o nosso Centro de Relacionamento pelos telefones:



4002 0040 - capitais e regiões metropolitanas

0800 285 3000 - demais localidades,
de segunda a sexta- feira, da 8h às 20h,



Caso queira visualizar a versão online deste guia, [acesse aqui](#).

AGO/2021

Seguros administrados por Icatu Seguros S.A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.283.770/0001-39. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. SAC: 0800 286 0110 de segunda a sexta-feira: das 8h às 20h, exceto em feriados nacionais. Ouvidoria Icatu: 0800 286 0047 de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

4002 0040
capitais e regiões metropolitanas
0800 285 3000
demais localidades

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

0800 286 0110
Seguros e Previdência

Exclusivo para informações públicas,
reclamações ou cancelamentos de
produtos adquiridos por telefone.

OUIDORIA

0800 286 0047
de segunda a sexta-feira,
das 8h às 18h, exceto feriados.

Ao ligar, tenha em mãos o número
do protocolo de atendimento.

icatu.com.br
facebook.com/icatuseguros
twitter @icatuseguros
youtube.com/icatuseguros

ICATU