



PERGUNTAS FREQUENTES

Definições importantes:

Segurado: Usuário que efetuou a adesão ao seguro titular do cartão Co-branded Cooper Card.

Beneficiário: Pessoa física que receberá o capital segurado. Na falta de indicação pelo titular, irá ocorrer da seguinte forma: pago por metade ao cônjuge não separado judicialmente e o restante aos herdeiros do segurado, obedecida a ordem da vocação hereditária. Na falta destes, serão beneficiários os que provarem que a morte do segurado os privou dos meios necessários à subsistência.

Capital Segurado: Entende-se como capital segurado o valor máximo para a cobertura contratada, a ser pago ou reembolsado pela Seguradora no caso de ocorrência de sinistro coberto pela apólice, vigente na data do evento.

Data do evento: Para efeito de determinação do capital segurado, quando da liquidação dos sinistros:

I – Para as coberturas de acidentes pessoais, a data do acidente;

II – Para as demais coberturas de risco, a data da ocorrência do evento coberto, conforme definido nas condições gerais e/ou especiais.

Carência: É o período de tempo necessário para que uma cobertura se torne vigente, a partir do momento em que é contratada, ou do momento em que o capital segurado é aumentado por solicitação da segurada.

Sinistro: No mundo dos seguros é utilizado o termo “Sinistro” para designar a notificação de qualquer uma das ocorrências para as quais você possui cobertura. Ou seja, no caso do Seguro de Acidentes Pessoais, sinistro é o acidente ou o falecimento de um segurado ou familiar.

Cartão Co-Branded: cartão de crédito pessoa física emitido com a bandeira Cooper Card, que traz a parceria de uma marca. Por exemplo: Cidade Canção Card, Aqui Agora Card, Bom Dia Card, entre outros.

Titular do Cartão Co-Branded: pessoa física que contratou o cartão co-branded e responsável pelo contrato do cartão de crédito.

Usuário de cartão: pessoa física que faz uso do cartão co-branded, seja titular ou adicional.

1. Por que contratar um seguro?

Queremos sempre viver mais e melhor. Cuidamos da saúde para não adoecer e fazemos tudo o que está ao nosso alcance para nos precaver contra acidentes. Mesmo assim, estamos sujeitos a imprevistos. Ter um Seguro de Morte Acidental é certificar-se de que as pessoas que você quer proteger não estarão desprovidas do seu apoio quando você não estiver mais presente. Significa, também, um auxílio financeiro, caso um acidente ou doença o impossibilite de exercer suas atividades pessoais e profissionais.

2. Quem pode contratar o seguro?

Usuários titulares do cartão de crédito co-branded Cooper Card, sendo pessoas físicas, com até 69 anos no momento da contratação.

3. Se o contratante fizer 70 anos depois de contratar o seguro?

A condição é não ter 70 anos no momento da contratação. Se você contratou antes de completar 70 anos, não será cancelado após completar 70 anos.

4. Quem NÃO pode contratar o seguro?

Não serão aceitos no seguro os associados que estejam afastados do trabalho ou aposentados por invalidez, ou que tenham 70 anos completos no momento da contratação e/ou pessoas físicas que não sejam titulares de cartões Co-Branded da Cooper Card.

5. Como fazer o upgrade do plano?

Para adquirir um plano com Capital Segurado maior, basta entrar em contato com a **Central de Atendimento Cooper Card, pelos telefones 0800 200 6263 ou 44 3220 5454, ou acessar o Portal Usuário Cooper Card**. É válido lembrar que, se for realizado após o fechamento da fatura, a cobertura do seguro até o próximo fechamento será o que estava em vigor antes do upgrade.

6. Quem são os beneficiários?

Os beneficiários do seguro serão:

- o cônjuge do contratante;
- filhos ou herdeiros legais do contratante, até 14 anos;

Os adicionais do cartão titular do usuário co-branded não são abrangidos pela cobertura do seguro, salvo se for cônjuge do titular. O segurado contratante pode indicar outro beneficiário entrando em contato com a **Central de Atendimento Cooper Card, pelos telefones 0800 200 6263 ou 44 3220 5454**.

7. Qual o período de cobertura?

A cobertura do Seguro Proteção Familiar iniciará após o pagamento da primeira parcela do seguro que virá embutida na fatura do cartão Cooper. O seguro permanecerá vigente enquanto o usuário se mantiver adimplente, pagando suas faturas Cooper Card em dia.

8. Quando o Seguro Proteção familiar pode ser acionado?

Em caso de morte acidental do contratante:

Em caso de morte acidental, durante o período de vigência, o Seguro Proteção Familiar garante aos beneficiários do segurado o pagamento do Capital, a cobertura das despesas funerárias do segurado contratante e o pagamento de “n” parcelas para aquisição de cestas básicas, mediante o acionamento imediato. Caso o titular ou beneficiários legais vierem a óbito, o acionamento do Seguro Proteção Familiar deve ser imediato na **Central de Atendimento Cooper Card, pelos telefones 0800 200 6263 ou 44 3220 5454.**

Em caso de invalidez total ou parcial acidental do contratante:

Em caso de invalidez total ou parcial ocorrida por acidente do contratante, durante o período de vigência, o Seguro Proteção Familiar garante ao beneficiário o pagamento de até 100% do Capital Segurado, em caso de perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de um membro ou órgão, por lesão física, do segurado contratante.

Em caso de morte natural do contratante:

Em caso de morte natural durante o período de vigência, o Seguro Proteção Familiar garante ao beneficiário a cobertura das despesas funerárias do segurado contratante.

Em caso de morte de familiar dependente:

Em caso de morte de familiar dependente, sendo este cônjuge e/ou filhos até 14 anos, de qualquer natureza, durante o período de vigência, o Seguro Proteção Familiar garante ao beneficiário a cobertura das despesas funerárias. Caso o titular ou beneficiários legais vierem a óbito, o acionamento do Seguro Proteção Familiar deve ser imediato na **Central de Atendimento Cooper Card, pelos telefones 0800 200 6263 ou 44 3220 5454.**

9. Quais são os documentos necessários para acionar o seguro?

Os documentos básicos, necessários para liquidação de sinistro, que deverão ser encaminhados à Seguradora, são os abaixo indicados, sendo que, em caso de cópias, estas deverão ser autenticadas:

Para Cobertura de Morte Acidental:

- **Formulário**
 - Aviso de Sinistro, fornecido pela Seguradora, preenchido, assinado e carimbado pelo estipulante e preenchido e assinado pelo beneficiário.
- **Documentos do Segurado**
 - Cópia da Certidão de Óbito;

- Cópia da Certidão de Casamento, atualizada com a averbação do óbito do Segurado, se casado;
 - Cópia da Carteira de Identidade (RG), do CPF e do comprovante de residência;
 - Declaração médica indicando a causa mortis, com firma reconhecida;
 - Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;
 - Cópia completa e atualizada da Ficha de registro do Empregado;
 - Radiografias, quando houver;
 - Guia de Internação, quando houver;
 - Cópia da Carteira de Habilitação, somente para os casos de acidente de trânsito, onde o Segurado era o condutor do veículo;
 - Cópia do Laudo de Exame Cadavérico do IML;
 - Laudo de Dosagem Alcoólica e/ou Toxicológico e Psicotrópico, se houver;
 - Cópia do Boletim de Ocorrência Policial ou Certidão de Ocorrência Policial, se for o caso;
 - Cópia do Termo de Reconhecimento de Cadáver, se o caso exigir;
 - Cópia do Laudo de Perícia Técnica, se houver;
 - Cópia de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), devidamente habilitado pelo médico, quando o caso exigir.
- **Documentos do(s) Beneficiário(s)**
 - Cópia da carteira de identidade (RG), do CPF e do comprovante de residência, quando maior(es) de 18(dezoito) anos, ou Certidão de Nascimento, quando menor(es) de 18 anos;
 - Cópia do Termo de Tutela ou, na impossibilidade deste, termo de representação cabível, quando se tratar de Beneficiário(s) menor(es), órfão(s) de pai e mãe;
 - Cópia do termo de Curatela, no caso de Beneficiário(s) incapaz(es).
 - Em caso de Companheiro(a), além dos documentos do segurado, providenciar cópia da anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependente do INSS ou no Imposto de Renda ou Declaração de duas testemunhas de que o Segurado vivia maritalmente, especificando data, e se deixou filhos (citar nomes), com assinatura reconhecida em cartório.

Para Cobertura de Assistência Funeral:

- **Formulário**
 - Aviso de Sinistro, fornecido pela Seguradora, preenchido, assinado e carimbado pelo estipulante e preenchido e assinado pelo beneficiário.
- **Documentos do Segurado**
 - Cópia da Certidão de Óbito;
 - Cópia da Certidão de Casamento, atualizada com a averbação do óbito do Segurado, se casado;
 - Cópia da Carteira de Identidade (RG), do CPF e do comprovante de residência;
 - Declaração médica indicando a causa mortis, com firma reconhecida;
 - Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;
 - Cópia completa e atualizada da Ficha de registro do Empregado;

- Radiografias, quando houver;
 - Guia de Internação, quando houver;
 - Cópia da Carteira de Habilitação, somente para os casos de acidente de trânsito, onde o Segurado era o condutor do veículo;
 - Cópia do Laudo de Exame Cadavérico do IML;
 - Laudo de Dosagem Alcoólica e/ou Toxicológico e Psicotrópico, se houver;
 - Cópia do Boletim de Ocorrência Policial ou Certidão de Ocorrência Policial, se for o caso;
 - Cópia do Termo de Reconhecimento de Cadáver, se o caso exigir;
 - Cópia do Laudo de Perícia Técnica, se houver;
 - Cópia de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), devidamente habilitado pelo médico, quando o caso exigir.
- **Documentos do(s) Beneficiário(s)**
 - Cópia da carteira de identidade (RG), do CPF e do comprovante de residência, quando maior(es) de 18(dezoito) anos, ou Certidão de Nascimento, quando menor(es) de 18 anos;
 - Cópia do Termo de Tutela ou, na impossibilidade deste, termo de representação cabível, quando se tratar de Beneficiário(s) menor(es), órfão(s) de pai e mãe;
 - Cópia do termo de Curatela, no caso de Beneficiário(s) incapaz(es).
 - Em caso de Companheiro(a), além dos documentos do segurado, providenciar cópia da anotação na Carteira de Trabalho ou Comprovante de Dependente do INSS ou no Imposto de Renda ou Declaração de duas testemunhas de que o Segurado vivia maritalmente, especificando data, e se deixou filhos (citar nomes), com assinatura reconhecida em cartório.

Além de todos os comprovantes originais das despesas com o funeral.

10. O que são consideradas despesas funerárias para o Seguro Proteção Familiar?

As despesas funerárias cobertas pelo Seguro Proteção Familiar são:

- Gastos de Traslado e Remoção do corpo do Segurado, exclusivamente, dentro do
- Território Nacional;
- Aquisição de Urna/Caixão;
- Contratação de Carretos;
- Registro de Óbito em Cartório;
- Locação de Jazigo por período de até 3 (três) anos a contar da data do sepultamento;
- Cremação, exclusivamente, quando existir no município de moradia habitual do Segurado;
- Paramentos, entendidos como castiçais, velas e aparelhos de ozona;
- Mesa de Condolências, entendida como mesa para livro de presenças;
- Velório, entendido como locação de sala velatória ou capela;
- Serviços de Ornamentação, entendidos como Véu, enfeite floral e uma coroa de flores.

11. O que NÃO é considerado acidente pessoal para o Seguro Proteção Familiar?

- As doenças (incluídas as profissionais), quaisquer que sejam suas causas, ainda que provocadas, desencadeadas ou agravadas, direta ou indiretamente, por acidente, ressalvadas as infecções, estados septicêmicos e embolias, resultantes de ferimento visível;
- As intercorrências ou complicações consequentes da realização exames, tratamentos clínicos ou cirúrgicos, quando não decorrentes de acidente coberto;
- Os acidentes ocorridos em consequência:
 - Do uso de material nuclear para quaisquer fins, incluindo a explosão nuclear provocada ou não, bem como a contaminação radioativa ou exposição a radiações nucleares ou ionizantes;
 - De atos ou operações de guerra, declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de revolução, agitação, motim, revolta, sedição, sublevação ou outras perturbações da ordem pública e delas decorrentes;
 - De competições em veículos, inclusive treinos preparatórios;
 - Direta ou indireta de quaisquer alterações mentais consequentes do uso do álcool, de drogas, de entorpecentes ou de substâncias tóxicas;
 - De furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;
 - De ato reconhecidamente perigoso que não seja motivado por necessidade justificada e a prática, por parte do segurado, de atos ilícitos ou contrários a lei.
- Qualquer tipo de hérnia e suas consequências;
- O parto ou aborto e suas consequências;
- As perturbações e intoxicações alimentares de qualquer espécie, bem como as intoxicações decorrentes da ação de produtos químicos, drogas ou medicamentos, salvo quando prescritos por médico, em decorrência de acidente coberto;
- O suicídio ou a tentativa de suicídio;
- O choque anafilático e suas consequências.

12. As indenizações são cumulativas?

As indenizações por morte e invalidez permanente não se acumulam. Se depois de pagar uma indenização por invalidez permanente, verifica-se a morte do segurado em consequência do mesmo acidente, da indenização por morte deve ser deduzida a importância já paga por invalidez permanente.

13. Como funciona o sorteio de R\$ 5 mil?

A adesão ao seguro garante a participação do segurado em concorrer, por sorteio da Loteria Federal, ao valor bruto de R\$ 5.000,00 por mês. Os sorteios serão garantidos através da empresa Sul América Capitalização S.A. Do valor do sorteio, serão descontados o Imposto de Renda e outros tributos que venham a incidir, de acordo com as regras em vigor na data do sorteio. O segurado concorrerá ao sorteio a partir do recebimento do

Certificado Individual do Seguro, onde constará seu número da sorte. O sorteio ocorrerá sempre no último sábado de cada mês.

14. Que situações acarretam na perda de direitos de indenização?

O contratante, bem como seus beneficiários podem ter o seguro Proteção Familiar cancelado, perdendo o direito a qualquer indenização, nos seguintes casos:

- Inexatidão ou omissão nas declarações da proposta de adesão, que possam influir ou ter influído na aceitação ou taxaçoão do seguro;
- Utilizaçoão de declaraçoões falsas, simulaçoão de acidente ou agravamento das suas consequências para obter ou aumentar a indenizaçoão;
- Fraude ou tentativa de fraude em laudos médicos que venham justificar falsas moléstias ou falsas datas de início de moléstias;
- Tentativa de impedir ou dificultar qualquer exame ou diligênciam da seguradora na elucidaçoão do evento coberto;
- Solicitaçoão de exclusão do seguro feita pela segurada ou pelo estipulante;
- Dolo, fraude, simulaçoão ou culpa grave na contrataçoão do seguro por parte da segurada, seus representantes ou seus beneficiários para obter ou majorar seu capital segurado. É seu compromisso comunicar à seguradora, logo que souber, qualquer fato suscetível de agravar um risco coberto, sob pena de perder o direito à cobertura, se ficar comprovado que houve omissão intencional de informações.

15. Como acionar o seguro?

Quando ocorre um dos eventos cobertos por sua apólice de seguro, é necessário o contato com a área de sinistros por meio da Central de Atendimento, para que as providências sejam tomadas. **Atendimento 24h (para dúvidas, solicitaçoões, exceto sinistro e assistênciam): 0800 884 8844 | Deficientes Auditivos e fala: 0800 775 5045**

16. O seguro tem carênciam?

O seguro começa a ter cobertura a partir do momento do pagamento da primeira fatura com o seguro embutido, não tendo nenhum tipo de carênciam.

17. Como cancelar?

Para cancelar seu Seguro Proteção Familiar, basta entrar em contato com o **Call Center da Cooper Card, pelos telefones 0800 200 6263 ou 44 3220 5454, ou acessar o Portal Usuário Cooper Card**. É válido lembrar que, se o cancelamento for realizado após o fechamento da fatura, não será estornado o pagamento, ficando coberto pelo seguro até o próximo fechamento da fatura.