

---

## Instruções Gerais

- O formulário de Aviso de Sinistro deve ser preenchido integralmente e sem rasuras;
- O Relatório Médico deve ser preenchido pelo Médico Assistente do segurado;
- A análise da cobertura pleiteada será iniciada após o recebimento da documentação básica e protocolo do aviso de sinistro pela seguradora. A SulAmérica terá o prazo de até 30 dias, após o recebimento da documentação completa, para concluir o processo, caso não haja a suspensão do referido prazo por solicitação de documentação complementar;
- O pagamento da indenização poderá ser efetuado através de CCC (crédito em conta corrente), conta poupança ou CRO (crédito contra recibo on line), que poderá ser retirado em qualquer agência do Banco do Brasil;

Para o pagamento por CCC deverão ser informados os dados do banco, agência e conta corrente; em caso de conta conjunta, o favorecido deverá ser o primeiro titular da conta;

Os dados bancários deverão ser informados através do formulário "Guia de Recebimento";

Em caso de crítica dos dados bancários, o pagamento da indenização será emitido por CRO;

---

## Glossário de Termos Técnicos

**Acidente:** evento súbito, externo, involuntário e violento caracterizado durante a vigência da apólice, causador de lesão física que leve à morte ou invalidez permanente total ou parcial.

**Apólice:** documento emitido pela Seguradora, formalizando a aceitação das coberturas contratadas e respectivos capitais segurados.

**Aviso de Sinistro:** comunicação da ocorrência de um sinistro mediante preenchimento de formulário específico e protocolizado na seguradora.

**Beneficiário:** pessoa física ou jurídica a favor da qual é devida a indenização em caso de sinistro.

**Data do evento:** data de ocorrência do sinistro.

**Indenização:** valor do capital segurado a ser pago na ocorrência de sinistro.

**Segurado:** Pessoa física sobre a qual se procederá a avaliação do risco e se estabelecerá o seguro.

**Sinistro:** ocorrência de evento/risco coberto, durante o período de vigência do plano de seguro.

---

## Documentação Básica para a liquidação de Sinistro

### Documentos do Segurado

- \* Formulário de Aviso de Sinistro integralmente preenchido;
- \* Cópia autenticada do contracheque do mês/ano do sinistro;
- \* Recibos e notas fiscais originais das Despesas Médicas e Hospitalares;
- \* Nota fiscal original da farmácia acompanhada do respectivo receituário médico;
- \* Cópia autenticada do RG, CPF e comprovante de residência atualizado.

---

**Observação:** A Seguradora poderá solicitar documentação complementar, necessária à análise técnica do sinistro.

Em caso de dúvidas, contate nossa Central de Sinistro de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 18:00h, através dos telefones: 4004 4642 (capitais e regiões metropolitanas) / 0800 725 4642 (demais localidades).

---