

São Paulo, 13 de maio de 2024

**Ao Banco Santander Brasil S/A**

**A/C Sr. Marcelo Couto**

**Superintendência de Relações Sindicais**

**Ref.: Dificuldades encontradas na comunicação com a Fundação Sudameris**

**Prezado,**

**O Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, vem através desta comunicar e requerer o que segue:**

Por muitos anos os contribuintes e beneficiários a Fundação Sudameris ativos e aposentados, usuários do plano de saúde operado pela Central Nacional UNIMED, seja do padrão “Enfermaria” ou diferenciado denominado “Apartamento”, tinham seus débitos automáticos oriundos de diferença de acomodação em Conta Corrente. Igual procedimento era adotado para o pagamento do prêmio de seguro de vida para os participantes da apólice coletiva.

No entanto, após a decisão da direção da Fundação Sudameris, comunicada por meio da Circular 001/2024, decisão essa certamente orientada pelo Banco Santander Brasil patrono instituidor e demais patrocinadores integrantes do conglomerado Santander, em transferir o ônus do pagamento do plano de saúde aos participantes, o caos se instalou. A partir desse momento, os beneficiários e/ou segurados passaram a se deparar com inúmeras dificuldades de comunicação para obtenção de informações de que forma seriam procedidos esses pagamentos, bem como dos mencionados prêmios de seguros.

Na verdade, os beneficiários relataram que as dificuldades já existem a algum tempo e, desde da saída da funcionária Telma Definis, e posterior terceirização, o principal contato passou a ser feito através da funcionária Diva, que não resolve a contento os problemas e dúvidas, parece não ter nenhuma autonomia, transparecendo que faz somente controles determinados.

É importante observar que inexistem comunicados atuais, informando aos mais de 700 beneficiários da Fundação Sudameris por quais meios os mesmos podem se utilizar para um contato direto e rápido com os encarregados da administração da Fundação Sudameris.

Falta informar os nomes, telefones e respectivas funções dessas pessoas, para que os participantes possam ligar e esclarecer dúvidas. Apenas o endereço de e-mail

[fundacoes@santander.com.br](mailto:fundacoes@santander.com.br) é divulgado, insuficiente como forma de comunicação quando é necessária uma informação rápida e esclarecedora.

A partir da divulgação da já mencionada Carta Circular 001/2024, ora são enviados e-mails aos respectivos beneficiários do plano de saúde, anexando os boletos para pagamento do plano de saúde, ora são enviadas comunicações via SMS, informando que os boletos se encontram à disposição para pagamento, mas não informando o local onde podem ser acessados. Em outras ocasiões os beneficiários são informados que os boletos serão enviados por correio, estabelecendo um clima de insegurança já que todos sentem o temor justificado, de se encontrando em uma situação de emergência médica, ter o seu atendimento recusado por eventual falta de pagamento.

Idêntica situação se encontram os segurados do Seguro de Vida cuja apólice figura como Estipulante a Fundação Sudameris, que de acordo com as informações do que se parece ser a única pessoa, que ainda se encontra alocada na Fundação Sudameris, o pagamento da mensalidade do seguro de vida seria neste momento através do envio de PIX para a Fundação Sudameris. Reiteramos que esses procedimentos comunicados sempre parcialmente, só vem agravar uma situação já tensa e decorrente da decisão, suspensa por medida judicial, de cobrar pelo plano médico antes gratuito e vitalício, e para aqueles integrantes da apólice de Seguro de Vida, temor da ocorrência de um sinistro cuja cobertura poderá ser negada por falta de pagamento.

Esses desencontros e falta deliberada de informação tem um efeito potencialmente grave no meio de uma população de idosos como é o perfil dos Beneficiários da Fundação Sudameris.

Portanto, o Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região solicita que o Banco Santander encarregado pela gestão da Fundação Sudameris, tome as medidas necessárias e no prazo de 10 dias corridos estabeleça, além do e-mail, um canal telefônico de comunicação com todos os beneficiários da Fundação Sudameris, que receba as demandas e gere número de protocolo, que dê respostas efetivas em no máximo 48 horas, solicitamos também que faça um comunicado no prazo de 72 horas de como os beneficiários deverão efetuar os pagamentos tanto do plano de saúde, para aqueles que optaram por pagar complemento, quanto das mensalidades do seguro de vida. Esperamos que a Fundação Sudameris transmita informações concretas para evitar eventuais prejuízos e mais transtornos decorrentes da adoção da decisão comunicada na Circular 001/2024.

Aguardamos resposta, certas de contar com a compreensão do banco para essa reivindicação.

**Atenciosamente,**

**Vera Lúcia Marchioni**

**Dirigente Sindical**

**Vanessa Paixão**

**Coordenadora da COE**