

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Orientação Financeira** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

Ouvidoria: 0800 001 2565 ou acesse: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	4
3. ORIENTAÇÃO FINANCEIRA	4
4. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
5. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO	5
6. EXCLUSÕES GERAIS	5
7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Segurado:** no caso de pessoa física, é o titular da apólice de seguro desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 2.1.** O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.
- 2.2.** Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento pelo telefone **0800 055 5430**, informando nome e CPF.
- 2.3.** O serviço será prestado, exclusivamente, de segunda a sexta-feira, das 09hs às 18hs, exceto feriados.
- 2.4.** Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.

3. ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

- 3.1.** O objetivo na prestação deste serviço, sempre que solicitado pelo Segurado, é realizar um atendimento telefônico através de profissional da Área Financeira para orientação sobre os seguintes temas:

- Organização orçamento pessoal;
- Diagnóstico Financeiro;
- Como realizar sonhos financeiros;
- Custo de oportunidade, como realizar a melhor escolha financeira;
- Como gerar uma reserva financeira no orçamento;
- Método de planejamento financeiro;
- Planejamento da aposentadoria;
- Cálculo valor de reserva mensal para gerar renda durante a aposentadoria;
- Dicas de orçamento doméstico;
- Orientações para recuperação financeira.

Importante: em todos os atendimentos o segurado será orientado sobre orçamento doméstico e receberá um relatório referente às sugestões fornecidas pelo Orientador Financeiro.

4. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- 4.1. Estão previstas até 02 (duas) intervenções durante a vigência da apólice de seguro.

5. ÂMBITO GEOGRÁFICO E DURAÇÃO

- 5.1. O âmbito de atendimento para o Serviço de Assistência Orientação Financeira será exclusivamente em Território Nacional, durante a vigência da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed.

6. EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:

- 6.1. Serviços solicitados diretamente pelo segurado, sem prévio consentimento da Assistência Orientação Financeira;
- 6.2. Quando não houver cooperação por parte do segurado ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela central de assistência (dados imprescindíveis ao atendimento).
- 6.3. As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo segurado.

7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. Assistência Orientação Financeira se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o Segurado, comprovadamente, omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

- **OUIDORIA**

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** [www.segurosunimed.com.br /ouvidoria/](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/) e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-163 |
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611 |
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 [*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br