



ASSISTÊNCIA CESTA NATALIDADE MANUAL DE ASSISTÊNCIA

A Seguros Unimed preparou um presente de boas vindas para a chegada do seu bebê: **Unimed Assistência Cesta Natalidade**, contendo itens de higiene para cuidar dele com todo o carinho que ele merece e também pra você mamãe!

Para solicitá-la basta entrar em contato com a Central de Assistência 24 Horas, no telefone nº **0800 285 0085**.

DEFINIÇÕES

Estipulante: é a empresa responsável pela contratação da Apólice de Seguro/Assistência junto à Seguros Unimed.

Segurada(o): é a pessoa física, de sexo feminino ou masculino, funcionária(o) da empresa Estipulante.

Evento Previsto: nascimento de filho* da(o) segurada(o).

***Importante:** Entende-se por filho, além de filho(s) natural(is), o(s) também adotado(s), conforme previsto na Constituição Federal de 1988 (Art. 227, § 6º).

Prestadora: empresa terceirizada e especializada, contratada pela Seguradora, para realização dos serviços aos seus segurados.

ÂMBITO TERRITORIAL

Território Nacional.

COMUNICAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Para utilização da **Assistência Cesta Natalidade** o aviso deverá ser efetuado pela empresa Estipulante e/ou pela(o) segurada(o) por meio de ligação junto à Central de Assistência 24 Horas, **número 0800 285 0085**.

- Deverão ser informados o nome completo da(o) segurada(o) e o nº de seu CPF.
- Em caso de nascimento múltiplo, será entregue uma cesta por bebê.

OBS.: É necessário o envio de cópia da Certidão de Nascimento do filho(a), para comprovação do evento.

ENTREGA DA CESTA

- O prazo para solicitar a Cesta Natalidade junto a Seguradora será **até 60 (sessenta) dias** a contar da data do nascimento do(a) filho(a) da segurada(o).
- O prazo de envio da cesta à(o) segurada(o) será de até **30 (trinta) dias**, contados de sua solicitação junto à Central 24 horas. Serão entregues produtos selecionados, tais como: fralda descartável, lenços umedecidos, cotonete, mamadeira, absorvente e





ASSISTÊNCIAS



protetor de seio, loção hidratante, entre outros, valorizando a qualidade e levando-se em consideração os prazos de validade.

- Para garantir a qualidade na entrega serão utilizadas embalagens de papelão ondulado, reforçadas e lacradas.

RECLAMAÇÕES

Quaisquer reclamações no que diz respeito à qualidade dos serviços de assistência prestados ou do atendimento recebido dos prestadores deverão ser, imediatamente, comunicados à **Unimed Assistência Cesta Natalidade**, por meio da Central de Relacionamento pelo telefone **0800 016 6633** (em horário comercial) ou e-mail **atendimentoprodutos@segurosunimed.com.br**, de modo que possam ser tomadas as providências necessárias.

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

- **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



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



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/ 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



Conectados
para cuidar
de você