



ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

DEFINIÇÃO:

Segurado entende-se por Segurado, no caso de pessoas físicas, o titular da apólice de seguro desde que tenha residência habitual no Brasil.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.

- **Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento pelo telefone 0800 055 5430, informando nome e CPF.**
- **O serviço será prestado, exclusivamente, de segunda a sexta-feira, das 09hs às 18hs, exceto feriados.**
- **Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.**

ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

O objetivo na prestação deste serviço pela **Assistência Orientação Financeira**, 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.





ASSISTÊNCIAS



LIMITE DE UTILIZAÇÃO

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

ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

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**.

EXCLUSÕES GERAIS

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

- Serviços solicitados diretamente pelo segurado, sem prévio consentimento da **Assistência Orientação Financeira**;
- 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).
- As consultas não vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo segurado.

CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Assistência Orientação Financeira se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- O Segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

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,



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



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/ 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