

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

UNIMED
ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

VIDA



Parabéns,

Prezado(a) Segurado(a),

Ao contratar a **Assistência Orientação Financeira** para compor o seu seguro, você adquiriu uma proteção com a qualidade Seguros Unimed.

Este serviço foi estruturado com nosso fornecedor que está preparado para suprir as necessidades dos nossos Contratantes e Beneficiários com a mesma responsabilidade e transparência que a Seguros Unimed prioriza.

Indicamos a leitura desse Manual que constam as cláusulas que o regem, e nos colocamos a disposição para esclarecimentos com a habitual atenção que é nossa marca.

Agradecemos a confiança.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Estamos disponíveis também através de nossos canais de comunicação:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633 das 8h às 20h em dias úteis

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 das 8h às 20h em dias úteis

Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 das 9h às 18h em dias úteis



SUMÁRIO

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

1. DEFINIÇÃO

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

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

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

5. 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.

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

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)

• OUVIDORIA

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 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
Ouvidoria: acesse www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br