

MANUAL DE ASSISTÊNCIAS DO SEGURADO SEGURO VIDA PME



® MAPFRE

Sumário

Assistência a Pessoas.....	5
Cesta Natalidade.....	7
Vítimas de Crime.....	9

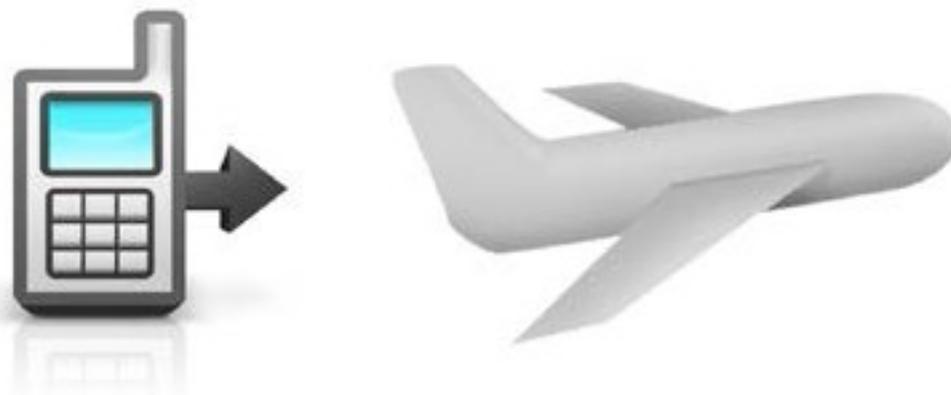
ASSISTÊNCIAS

O conteúdo deste material é meramente ilustrativo e não substitui os regulamentos de assistência que devem ser consultados na íntegra e sempre prevalecerão sobre este material que possui função apenas orientativa.

Número do Processo SUSEP:
15414.902191/2014-65 (Demais Capitais)
Mapfre Vida S.A. – CNPJ: 54.484.753/0001-49

Os serviços de assistência serão prestados pela MAPFRE Assistência S.A. CNPJ n.º 68.181.221/0001-47 e por prestadores contratados e designados pela mesma.

Assistência a Pessoas



A “Assistência Pessoas” é composta pela prestação de serviços para situações em que o Segurado, tenha alguma emergência enquanto estiver fora de sua residência habitual.

Lembre-se

- Os serviços serão prestados de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas neste regulamento, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial de cada serviço e demais limites aqui definidos
- A Assistência a Pessoas consiste na prestação de serviço, motivo pelo qual não haverá reembolso de quaisquer valores de serviços **CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO**
- O Segurado será responsável pelo(s) pagamento(s), diretamente ao prestador de serviços, de qualquer valor que eventualmente ultrapasse o limite estabelecido neste Regulamento para cada Serviço coberto

Conheça a seguir a relação completa dos serviços disponíveis:

- ✓ Orientação por perda de documentos
- ✓ Informação de viagem
- ✓ Pré “check-in” Aéreo
- ✓ Localização de bagagem
- ✓ Concierge (Reserva em Restaurantes, Shows ou Compra de Ingressos)
- ✓ Help Desk em tecnologia
- ✓ Transmissão de mensagens urgentes
- ✓ Informação sobre formalidade de embarque do Menor ou Idoso Desacompanhado
- ✓ Traslado executivo

Cesta Natalidade



A Cesta Natalidade foi criada para levar conforto e comodidade para segurados que acabaram de ter um bebê. Ela é composta pelos seguintes itens:

Produto	Quantidade
Absorvente para Seios	1 Caixa com 12 Unidades
Algodão em Bola	1 Pacote de 50 grs.
Bolsa Nécessaire para Produtos	1 Unidade
Embalagem de Papelão	1 Caixa tamanho 10 kgs.
Fraldas Descartáveis	1 Pacote com 10 Unidades
Hastes Flexíveis (cotonetes)	1 Caixa com 75 Unidades
Lenços Umedecidos	1 Saco com 75 Unidades
Pomada para Assadura	1 Caixa de 40grs.
Sabonete para bebê	1 Frasco de 200 ml.
Shampoo para bebê	1 Frasco de 200 ml.
Talco para bebê	1 Frasco de 200 grs.
Termômetro Clínico	1 Unidade

A solicitação pode ser feita uma única vez, em até 30 dias após o nascimento do seu filho. Basta entrar em contato com a Central de Atendimento, fornecer alguns dados para sua identificação, o endereço em que

deseja receber a Cesta Natalidade e indicar uma pessoa responsável por receber a entrega em seu nome. O único documento necessário para utilizar o serviço é a Certidão de Nascimento do recém-nascido, que deverá ser encaminhada à MAPFRE Assistência por meio previamente combinado.

Vítimas de Crime



Esta assistência fornece serviços para auxiliá-lo em situações decorrentes de roubos, agressões físicas, sequestro ou tentativa de sequestro, desde que comunicados à autoridade policial.

Lembre-se

- Despesas de qualquer natureza superiores aos limites garantidos pela Assistência ou, ainda, serviços contratados diretamente pelo Segurado não serão cobertos
- Os serviços também não serão fornecidos para casos de evolução natural e complicações de doenças preexistentes

Conheça a seguir a relação completa dos serviços disponíveis:

- Transporte médico inter-hospitalar
- Transporte para retorno à residência após alta hospitalar
- Transporte do usuário (segurado) por interrupção da viagem devido ao falecimento de um familiar

- Translado funerário do usuário (segurado) e transporte dos acompanhantes
- Transmissão de mensagens urgentes
- Envio de chaveiro automotivo por perda ou roubo das chaves em decorrência de atos violentos
- Informações em caso de perda ou roubo de documentos em decorrência de atos violentos
- Transporte do usuário (segurado) em decorrência de atos violentos.

Assistência 24h / Decessos:

4002-7196 (Brasil – Capitais e Principais cidades metropolitanas)

0800 775 7196 (Brasil – Demais regiões)

55 11 4689 5519 (Exterior)

SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor – 24h):

0800 011 2800

Deficientes Auditivos e de fala:

0800 775 5045 / 4002-5045

A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.

Ouvidoria:

0800 775 1079 / 4002-1079

Ouvidoria Deficiente Auditivo e de fala:

0800 962 7373

Lembre-se:

No atendimento o segurado deverá informar seu nome completo, CPF, razão social, CNPJ da empresa e número da apólice/do certificado, confirmar alguns dados pessoais, o endereço e descrever a solicitação ou dúvida;

Outras informações e documentos poderão ser solicitados, se necessário.
