

ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA

PLANO TOTAL

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SÃO PRESTADOS PELA MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.
CNPJ: 68.181.221/0001-47

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA
PLANO TOTAL**

COMO ACIONAR OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA?

Precisando utilizar os serviços de assistências oferecidos pelo **BB Seguro Vida (Plano Total)**, basta telefonar gratuitamente para SAC **0800 729 7000** ou **Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala 0800 775 5045**.

ÍNDICE

1.	DEFINIÇÕES	3
2.	VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO	3
3.	FRANQUIA	3
4.	ÂMBITO TERRITORIAL	3
5.	SERVIÇOS	3
6.	EXCLUSÕES GERAIS	4
7.	SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL	4
8.	SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA	6
9.	SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FARMÁCIA	7
10.	COMUNICAÇÃO	8
11.	PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	8
12.	CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	8

ASSISTÊNCIA

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Canal de Atendimento de Assistência:** É um canal de relacionamento que prestará todo o amparo ao Usuário em relação aos serviços disponibilizados no Regulamento de Assistência.
- 1.2. Regulamento de Assistência:** O Presente documento que formaliza a contratação dos serviços de assistência, discrimina seus limites e informa o número do Canal de Atendimento de Assistência.
- 1.3. Residência Habitual:** Entende-se por Residência Habitual o designado no Regulamento de Assistência.
- 1.4. Usuário:** Entende-se por Usuário, com direito a serviço "POST-MORTEM" no caso de pessoas físicas, o titular do Seguro BB Seguro Vida, desde que tenham Residência Habitual no Brasil e limite de idade até a data da contratação da Assistência, sendo limitado a 60 anos.

2. VIGÊNCIA E LIMITE DE UTILIZAÇÃO

As vigências dos serviços de assistência indicada neste Regulamento de Assistência serão de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Os limites de intervenções dos serviços de assistência estão especificados no Regulamento de Assistência conforme o contratado.

3. FRANQUIA

No que se refere ao serviço de "Assistência Funeral Individual" não haverá qualquer franquias quilométrica para os serviços descritos nos itens:

7.1 – Assistência Funeral.

4. ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento será destinado em todo o território nacional.

5. SERVIÇOS

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

O Usuário 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.

O serviço de assistência consiste exclusivamente na prestação de serviço, EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA
PLANO TOTAL**

6. EXCLUSÕES GERAIS

EXCLUEM-SE AINDA DAS PRESTAÇÕES E COBERTURAS DA MAPFRE ASSISTÊNCIA, AS DERIVADAS DE:

- a) ATOS DE TERRORISMO, REVOLTAS POPULARES, GREVES, SABOTAGEM, GUERRAS E QUAISQUER PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA.
- b) ATOS OU ATIVIDADES DAS FORÇAS ARMADAS OU DE FORÇAS DE SEGURANÇA EM TEMPOS DE PAZ.
- c) OCORRÊNCIAS EM SITUAÇÕES DE GUERRA, COMOÇÕES SOCIAIS, ATOS DE TERRORISMO E SABOTAGEM, GREVES E QUAISQUER OUTRAS PERTURBAÇÕES DE ORDEM PÚBLICA. ESTA EXCLUSÃO NÃO PODERÁ SER APLICADA PARA OS CASOS EM QUE O USUÁRIO ESTIVER NO EXERCÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MILITAR, DE ATOS DE HUMANIDADE EM AUXÍLIO DE OUTREM, NO EXERCÍCIO LEGAL DE PRÁTICA DE ESPORTES OU QUANDO ESTIVER UTILIZANDO, LEGALMENTE, DE MEIO DE TRANSPORTE MAIS ARRISCADO.

7. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

O serviço de assistência “*POST MORTEM*” ao Segurado será prestado de acordo com a solicitação prévia, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste regulamento.

O responsável pelo acionamento da Assistência Funeral 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.

7.1. Serviço de Assistência Funeral

Em caso de falecimento do Segurado, a **ASSISTÊNCIA** garante os gastos de acordo com o limite estipulado para a prestação dos serviços de sepultamento ou cremação (onde existir esse serviço) que englobem os seguintes itens:

Urna / Caixão: Estilo “Sextavado”, sobre tampo inteiriço, 6 (seis) alças argolão ou varão, forração em não tecido, babado em tecido “morim branco” com renda larga, sobre babado (rendão) branco com 20cm (vinte centímetros) de largura, taxas douradas, visor pequeno de vidro rodeado por renda larga, travesseiro solto, símbolo da religião da família.

Preparação do Corpo: Higienização, tamponamento/formolização e preparação sendo: barba, banho, vestimenta (ato de vestir) e maquiagem simples. Acomodação do corpo na urna, tanatopraxia e embalsamamento, quando necessário.

Remoção do Corpo: Através de carro funerário do local do falecimento e/ou S.V.O. (Serviço de Verificação de Óbitos) ou I.M.L. (Instituto Médico Legal) até o local de preparação (no município de residência habitual do falecimento).

Carro Funerário Para Cortejo: Transporte da urna e enfeites florais em veículo apropriado para cortejo, desde o local do velório até o local de sepultamento ou cremação (no município de residência habitual do falecido).

Carreto Essa/Caixão: Transporte dos paramentos essa e do caixão mortuário até o local do velório.

Aluguel de Jazigo: Nos casos em que a família do usuário e/ou beneficiário, não dispuser de local para o sepultamento, a Central de Atendimento da Assistência se encarregará da contratação de um jazigo, por um período máximo de 03 anos conforme legislação, a contar da data do falecimento;

Paramentos Essa: Esplendor, cavaletes, castiçais com velas, mesa de condolências e aparelho de ozona, quando necessário.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA PLANO TOTAL

Serviço Assistencial: Acompanhamento e orientação aos familiares quanto aos procedimentos necessários para o sepultamento, inclusive o fornecimento de livro de registro de presenças e divulgação do óbito na imprensa, ou seja, anúncio em jornal de circulação no município do Usuário.

Registro de Óbito: Registro de óbito em cartório com acompanhamento do responsável pelo corpo, quando a legislação do município permitir.

Placa para Túmulo: Pagamento para a confecção da placa escolhida pela família.

Taxa de Sepultamento Ou Cremação: Pagamento da taxa de sepultamento ou cremação em cemitério municipal ou particular.

Taxa de Velório: Pagamento da taxa de velório em cemitério / capela municipal ou particular.

Enfeite Floral e Coroas: Flores naturais da época (dependendo da região serão utilizadas flores desidratadas e/ou artificiais)

Nota: O serviço de "Aluguel de Jazigo" estará sujeito as condições e disponibilidades locais.

PROCEDIMENTOS PARA CREMAÇÃO

A cremação poderá ocorrer quando em vida, o Segurado falecido houver manifestado este desejo a seus familiares mais próximos.

Neste caso, o atestado de óbito deve ser firmado por dois médicos;

Se a morte for violenta, além dos procedimentos acima mencionados, serão necessários:

- Laudo médico assinado por médico legista;
- Autorização judicial;
- Laudo do IML (Instituto Médico Legal);
- Boletim de Ocorrência e uma declaração de um delegado, não se opondo à cremação.

Nota 1: A autorização para cremação é concedida pelo parente mais próximo, atuando sempre um na ausência do outro e na ordem sucessória (cônjuge, ascendentes, descendentes, ou irmãos maiores de idade), testemunhada por duas pessoas.

Nota 2: A cremação de ossos também poderá ocorrer após exumação, se houver interesse por parte dos familiares.

Nota 3: O serviço de cremação será disponibilizado somente nas cidades onde existir esse serviço, no caso de necessidade de traslado para a cremação em outra cidade, este custo ocorrerá por conta da família do usuário.

Limite da Assistência Funeral: A somatória dos itens descritos acima não pode ultrapassar o limite de até **R\$ 3.000,00** (três mil reais) durante a vigência do seguro BB Seguro Vida.

Horário de Atendimento: 24 horas

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES JÁ INFORMADAS NESTE REGULAMENTO, NÃO SERÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS QUANDO:

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA
PLANO TOTAL**

- d) TRASLADO DO CORPO PARA CREMAÇÃO DESDE O LOCAL DO EVENTO ATÉ OUTRO MUNICÍPIO ONDE A CREMAÇÃO POSSA SER EFETUADA;
- e) AQUISIÇÃO DE JAZIGO;
- f) PEDIDO DE ASSISTÊNCIA DURANTE O PERÍODO DE CARÊNCIA;
- g) SEPULTAMENTO OU CREMAÇÃO DE MEMBROS;
- h) A EXUMAÇÃO DOS CORPOS QUE ESTIVEREM NO JAZIGO QUANDO DO SEPULTAMENTO.

8. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA

8.1. Chaveiro

Em caso de Evento Previsto, em que a Residência Assistida ficar vulnerável, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para o reparo provisório, ou se possível, definitivo das portas e/ou portões que façam parte do fechamento da residência, nas seguintes ocorrências:

- Roubo ou furto qualificado da Residência Assistida;
- Arrombamento;
- Travamento Involuntário de chaves.

Em caso de Problema Emergencial com a Residência Assistida, em decorrência de perda ou quebra, roubo ou furto das chaves, ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impossibilite o Usuário de entrar ou sair da Residência Assistida, a **MAPFRE Assistência** encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e/ou portões que façam parte do fechamento da residência.

Nota: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale).

Será de exclusiva responsabilidade do Usuário, após sua aprovação, o pagamento de possíveis custos com a efetiva troca e/ou compras de peças que forem identificadas como necessárias.

Limite:

Problema Emergencial: R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Evento Previsto: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.

Horário de atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS:

ALÉM DAS EXCLUSÕES GERAIS CONSTANTES NESTE REGULAMENTO DE ASSISTÊNCIA, ESTÃO EXCLUÍDOS:

- A) DESPESAS COM PEÇAS PARA TROCA E CONserto DE FECHADURA E/OU TRANCAS QUE SE ENCONTRAM DANIFICADAS;
- B) DESPESAS COM CÓPIAS ADICIONAIS DAS CHAVES;
- C) FECHADURAS KESO OU SIMILARES, PELO FATO DO CILINDRO DAS MESMAS NÃO PERMITIR ABERTURA PELOS MÉTODOS CONVENCIONAIS. DESTA FORMA O SERVIÇO SERÁ POSSÍVEL SOMENTE PELO PRÓPRIO FABRICANTE E/OU SUAS REVENDAS COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

9. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FARMÁCIA

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

EM NENHUMA HIPÓTESE HAVERÁ REEMBOLSO DE DESPESAS.

9.1 DELIVERY DE MEDICAMENTOS

A **MAPFRE Assistência** disponibilizará aos Usuários um serviço de Delivery de Medicamentos, através da Central de Atendimento, para pedidos de medicamentos com entregas em domicílio ou local pré-determinado.

O Usuário poderá fazer a consulta de preços de medicamentos e a realização do pedido de entrega. O Usuário deverá contatar a **MAPFRE Assistência** com o CPF e o receituário em mãos, fornecendo os seguintes dados:

- Nome do Usuário;
- CRM/CRO do médico;
- Data do receituário médico;
- Medicamentos receitados;
- Quantidade de medicamentos receitados;
- Endereço completo de entrega do medicamento;
- Telefone de Contato do Usuário.

A **MAPFRE Assistência** checará as informações e fornecerá ao Usuário o percentual de desconto do medicamento, o valor do medicamento e taxa de entrega, além dos dados da farmácia que poderá realizar a entrega.

Caso o Usuário concorde com as informações cedidas pela **MAPFRE Assistência**, o pedido à farmácia será concluído e o Usuário informado do prazo de entrega do medicamento.

Nota: Este serviço não é válido para medicamentos com retenção de receita.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) e taxa de entrega.

Horário de Atendimento: 24 horas.

9.2 DESCONTO EM MEDICAMENTOS

O Usuário obterá descontos de 15% a 60% (quinze a sessenta por cento) sobre o preço máximo de venda ao consumidor, vigente na ocasião, para pagamento no ato da compra, na aquisição de medicamentos constantes no Formulário Referencial, junto à rede de farmácias credenciadas com a **MAPFRE Assistência**.

MANUAL DE ASSISTÊNCIA BB SEGURO VIDA PLANO TOTAL

Para consultar os medicamentos com descontos do Formulário Referencial e os endereços das farmácias credenciadas, o usuário deve contatar a **MAPFRE Assistência** e informar o nome do medicamento, cidade e bairro próximos para a compra.

Após confirmar o percentual de desconto do medicamento, o Usuário poderá se dirigir a farmácia credenciada, apresentar seu CPF, receita médica, se houver, e informar que Pertence ao Programa “**e-Pharma**” via autorizador e-Pharma.

O farmacêutico consultará em sistema, os dados do Usuário para a liberação da compra do medicamento com o desconto.

Nota: A apresentação do receituário médico é obrigatória para a compra de medicamentos tarjados.

Limite: Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência.

Importante: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) com desconto.

Horário de Atendimento: 24 horas.

EXCLUSÕES ESPECÍFICAS

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

- A) Aquisição de medicamentos que não fazem parte do formulário referencial;
- B) Orientação sobre sintomas, exames laboratoriais, diagnósticos, procedimentos médicos ou prescrições.

10. COMUNICAÇÃO

Quando necessário o acionamento dos serviços de assistência, o Usuário deverá contatar a Central de Atendimento nos números abaixo, disponível 24 horas por dia, informando nome e número do CPF do Usuário, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Central de Atendimento de Assistência
0800 729 7000.

11. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

12. CANCELAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços de assistência indicados neste Regulamento serão automaticamente cancelados (independentemente de notificação prévia), nas seguintes situações:

- a) Se o Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços descritos neste Regulamento;
- b) o Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas;
- c) Se a apólice/certificado de seguro for cancelada.

Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistências: 0800 729 7000
Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 775 5045

QUADRO RESUMO DAS ASSISTÊNCIAS

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERAL			
Eventos Cobertos	Limite	Âmbito	Franquia
Falecimento do Segurado	<p>Serviços de sepultamento e/ou cremação englobando: urna/caixa, remoção do corpo, preparação do corpo, carro funerário, caixão, paramentos essa, serviço assistencial, registro de óbito, placa para túmulo, taxa de sepultamento ou cremação, taxa de velório, enfeite floral e coroas e aluguel de jazigo.</p> <p>Até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais)</p> <p>Horário de Atendimento: 24 horas.</p>	Brasil	0 Km

ASSISTÊNCIA À RESIDÊNCIA - CHAVEIRO			
Eventos Cobertos	Limite	Âmbito	Franquia
<p>Em caso de Evento Previsto, em que a Residência Assistida ficar vulnerável, a MAPFRE Assistência encaminhará um profissional para o reparo provisório, ou se possível, definitivo das portas e/ou portões que façam parte do fechamento da residência, nas seguintes ocorrências:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roubo ou furto qualificado da Residência Assistida; • Arrombamento; • Travamento Involuntário de chaves. <p>Em caso de Problema Emergencial com a Residência Assistida, em decorrência de perda ou quebra, roubo ou furto das chaves, ou qualquer problema de funcionamento na fechadura que impossibilite o Usuário de entrar ou sair da Residência Assistida, a MAPFRE Assistência encaminhará um profissional para a abertura das respectivas portas e/ou portões que façam parte do fechamento da residência.</p> <p>Nota: Este serviço contempla a mão de obra e a confecção de uma cópia da chave desde que a mesma seja de modelo simples e/ou convencional (chaves modelo Gorje e Yale)</p>	<p>Problema Emergencial: R\$ 200,00 (duzentos reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>Evento Previsto: R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por intervenção, limitado a 02 (duas) intervenções durante o período de vigência do Regulamento de Assistência.</p> <p>Horário de atendimento: todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.</p>	Brasil	0 Km

**MANUAL DE ASSISTÊNCIA
BB SEGURO VIDA
PLANO TOTAL**

--	--	--

ASSISTÊNCIA FARMÁCIA			
Eventos Cobertos	Limite	Âmbito	Franquia
Entrega de medicamentos no local especificado pelo usuário.	Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência. Nota: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) e taxa de entrega. Horário de Atendimento: De segunda à sexta-feira, das 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas, exceto, sábados domingos e feriados.	Brasil e somente nas principais capitais	0 Km
Desconto em medicamentos que será entre 15% (quinze por cento) e 60% (sessenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor.	Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência. Nota: Será de responsabilidade do Usuário o pagamento do(s) custo(s) do(s) medicamento(s) com desconto. Horário de Atendimento: 24 horas.	Brasil	0 Km
Quando solicitado pelo usuário, a Assistência 24 horas fornecerá informações de assistência farmacêutica relacionado aos medicamentos sobre: - reações adversas; - armazenamento; - horário das administrações; - modo de usar; - efeitos colaterais; - interações com outros produtos; - interações com alimentos/bebidas; - interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias; - alerta sobre os perigos da automedicação; - tratamentos alternativos (não científicos).	Sem limite de utilização durante a vigência do Regulamento de Assistência. Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 08h às 18h, exceto sábados, domingos e feriados.	Brasil	0 Km

Serviço de Atendimento ao Cliente e Assistências: 0800 729 7000
Serviço de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 775 5045