

**CONDIÇÕES GERAIS  
ASSISTÊNCIA SOCIAL**



**GENERALI**

## Assistência Social

Para acionar o serviço de Assistência Social o segurado, deverá ligar para a Central de Atendimento da Generali por meio dos seguintes números:

**Regiões Metropolitanas: 3004-5858**

**Demais Regiões: 0800 70 70 211**

**No Exterior a cobrar: 55 11 4133-9287**

**Importante:** Para acionar a Assistência Social, é único e exclusivo através do contato com a Central de Atendimento da Generali.

### Quadro Resumo:

ASSISTÊNCIA SOCIAL			
Serviço	Definição do Serviço	Fato Gerador	Limite de Utilização
<b>Visita de assistente social</b>	<p>Em caso de acionamento do Beneficiário, decorrido de um dos eventos Morte ou Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente do segurado, a Central de Atendimento organizará a visita de um assistente social, com objetivo de apoiar, orientar e diagnosticar possíveis impactos a família em virtude do evento previsto.</p> <p>O agendamento da visita se dará por telefone, SMS ou e-mail. Serão realizados até 3 (três) tentativas de agendamento, por mais de um meio de contato e em datas e horários diferentes.</p>	<p>Morte ou Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente</p>	<p>1 (um) acionamento por vigência. Limite de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais).</p> <p>Limitado a 1 (uma) visita pré-agendada.</p>

### 1. Objeto e Definições

A Assistência Social tem por objeto a prestação de Serviços de visita de um assistente social para o Beneficiário, caso ocorra um dos eventos: Morte ou Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente, conforme condições e limites especificados neste descritivo. Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

**a)** Assistência Social: é o serviço descrito e caracterizado neste descritivo.

- b) Beneficiário:** é o Segurado e respectivos dependentes e familiares, todos pessoa física, com residência permanente do Brasil, entendidos aqui como: cônjuges, filhos, pais, irmãos e enteados.
- c) Disponibilidade da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Atendimento para informações ou solicitações dos Serviços previstos para este canal.
- d) Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da Assistência Social solicitada.
- e) Prestadores Credenciados:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas, contratadas e gerenciadas pela Assistência Social para prestação dos serviços constantes neste descritivo.
- f) Evento:** é a ocorrência de um fato que dê origem a utilização Assistência Social pelo Segurado, respeitados os limites, condições e exclusões estabelecidos em cada uma das modalidades de Assistência descritas neste descritivo.

## **2. Atendimento e Condições para Solicitação da Assistência**

Os Beneficiários terão direito ao Serviço de apoio e orientação de um assistente social nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos neste descritivo.

Para utilização da Assistência Social, os Beneficiários deverão seguir, SEMPRE, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a)** Contatar a Central de Assistência fornecendo todas as informações de forma clara e exata para perfeita identificação do Segurado e Beneficiário e sua necessidade;
- b)** Fornecer as informações e providenciar o envio de documentos solicitados pela Central de Atendimento ou de seus Prestadores para prestação dos Serviços.

Uma vez constada a solicitação do Serviço pelo Beneficiário, a Assistência Social tomará as providências que lhe competem para prestação dos mesmos, que podem abranger, ou não, o direcionamento da ligação para um Prestador Credenciado.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, solicitação apresentada pelo beneficiário e resolução ou indicação em linha.

Para que o Segurado seja elegível à utilização da Assistência Social, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a)** O Segurado estar vigente na Seguradora na data do Evento;
- b)** O Segurado deverá manter residência habitual no Brasil.

A Assistência Social se reserva o direito de investigar a veracidade das declarações dos Beneficiários.

Caso se verifique inconsistência e falta de veracidade nas declarações do Beneficiário, a Assistência Social poderá exigir destes o reembolso imediato de todos os gastos incorridos com a prestação dos Serviços.

## **3. Descrição da Assistência**

Os serviços da Assistência Social serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Horário de Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana, em caráter emergencial;
- Horário da Central de Prestação de Serviços: de segunda à sexta-feira das 9h00 às 17h00.

Assistência Social não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Beneficiário diretamente do Prestador.

A Assistência Social será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

A Assistência Social, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinente, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) especialista(s) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Beneficiário quanto ao teor da orientação recebida pelo(s) especialista(s).

#### **4. Os Serviços**

##### **Visita de Assistente Social**

A pedido do beneficiário, em casos de morte ou invalidez permanente total ou parcial por acidente do segurado, a Central de Assistência organizará a visita de um assistente social, com objetivo de apoiar, orientar e diagnosticar possíveis impactos a família em virtude do evento previsto.

- a) O agendamento da visita se dará por telefone, SMS ou e-mail.

Serão realizados até 3 (três) tentativas de agendamento, por mais de um meio de contato e em datas e horários diferentes.

A Central de Atendimento assegurará o atendimento exclusivamente orientativo, excluindo-se qualquer caso cujo atendimento requeira internação, dúvidas ou orientação quanto a medicamentos, terapia farmacológica associada, ou assistência médica em geral.

#### **5. Limite de Duração da Assistência**

O prazo de vigência da Assistência Social vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Segurado e a Seguradora vigorar.

Em complemento ao disposto no item 5 acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Segurado e seus respectivos Familiares:

- a) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos neste descritivo;
- b) Quando houver o Segurado prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- c) Praticar atos ilícitos e contrários à lei.

#### **6. Limite Territorial da Assistência**

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português, no território nacional e através da Central de Assistência.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, se torne impossível a sua efetivação.

#### **7. Exclusões**

**NÃO ESTÃO COBERTOS POR ESTA ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÕES RELACIONADA A COBERTURA SECURITÁRIA, PRAZOS, PROCESSO E VALORES INDENIZATÓRIOS. A CENTRAL DE ATENDIMENTO NÃO REALIZA OU AUTORIZA O PAGAMENTO DE QUALQUER VALOR NO ÂMBITO DESSA ASSISTÊNCIA, TENDO SEU PAPEL ÚNICO E EXCLUSIVO RELACIONADO A FAZER UM DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ENCONTRADA.**

**OS SERVIÇOS DESTA CONDIÇÃO GERAL NÃO ABRANGEM AS PRESTAÇÕES QUE NÃO TENHAM SIDO PREVIAMENTE SOLICITADAS POR INTERMÉDIO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL OU TENHAM SIDO EXECUTADAS SEM O SEU ACORDO.**

**A ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELAS DESPESAS, PELA QUALIDADE DE SERVIÇOS E/OU DANOS, SOLICITADOS DIRETAMENTE AOS SEUS PRESTADORES CREDENCIADOS, SEM SUA INTERVENÇÃO.**

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**DESPESAS DE QUAISQUER NATUREZAS SUPERIORES AOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA SOCIAL OU, AINDA, SERVIÇOS PROVIDENCIADOS DIRETAMENTE PELO SEGURADO/BENEFICIÁRIO;**

**PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO SEGURADO/BENEFICIÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O SEGURADO/BENEFICIÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL.**

**A ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO SE APLICA EM CASO DE EVENTUAIS ATRASOS, INVIABILIDADE OU IMPOSSIBILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OCACIONADO POR MOTIVO DE CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR. FICAM DEFINIDOS, DESDE JÁ, COMO CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR, NOS TERMOS DO CÓDIGO CIVIL, OS EVENTOS QUE CAUSEM EMBARAÇOS, IMPEÇAM A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DO PROGRAMA DE APOIO AO SEGURADO/BENEFICIÁRIO E A FAMÍLIA OU COLOQUEM EM RISCO A SEGURANÇA DO RESPONSÁVEL, FILHO OU TERCEIROS.**

**A ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO PRESTARÁ OS SERVIÇOS CASO O SEGURADO/BENEFICIÁRIO NÃO SATISFAÇA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOLICITADOS PELA ASSISTÊNCIA OU PRESTADOR CREDENCIADO.**

## **8. Disposições Finais**

A Assistência Social assegurará aos Beneficiários o atendimento presencial, excluindo-se qualquer caso cujo atendimento requeira internação, terapia farmacológica associada, ou assistência médica em geral.

As Assistências serão fornecidas nos termos da legislação vigente e aplicável para cada tipo de Assistência.

A Assistência Social e seus Prestadores Credenciados obrigam-se a manter a confidencialidade das informações fornecidas, sejam estas classificadas como “informações confidenciais” ou não, abrangendo inclusive informações cadastrais, comerciais ou outras obtidas através do serviço.

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Social deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação, através da Central de Atendimento.