



Assistência
Orientação Financeira

CONDIÇÕES GERAIS

CONDIÇÕES GERAIS – ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

PRODUTO: _____ VERSÃO: _____

1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO FINANCEIRA		
Serviço	Tipo de Evento	Limites
Diagnóstico Financeiro	A pedido do Cliente	Até 01 (um) acionamento por vigência anual
Orientação do Orçamento Pessoal		
Planejamento de Aposentadoria		
Auxílio para Taxas de Câmbio		
Orientação à Crédito Imobiliário		
Orientação a Investimentos		
Orientação para Declaração de Imposto de Renda		

2. OBJETO E DEFINIÇÕES

A **Assistência Orientação Financeira** tem por objetivo oferecer ao Usuário informações financeiras, de modo que este possa organizar suas finanças e desenvolver planos de ações para uma vida economicamente sustentável.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- a) **Educação Financeira:** é um conjunto de serviços que auxilia o indivíduo a aumentar sua capacidade de entender suas finanças pessoais e assuntos relacionados.
- b) **Orientação Financeira:** é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.
- c) **Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Usuários, elegíveis para a requisição dos Serviços descritos nestas Condições Gerais.
- d) **Central de Assistência:** é a Central de Assistência telefônica da **Orientação Financeira**, disponível conforme horário estabelecido nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Usuários quando da solicitação dos Serviços.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, onde constam as assistências, limites e condições para a prestação dos serviços da **Orientação Financeira**.
- f) **Contratante:** **Companhia de Seguros Aliança da Bahia**

- g) **Domicílio:** é o endereço permanente do Cliente e/ou do Usuário, em território brasileiro, residencial ou comercial, informado por este ao Contratante na ocasião de contratação da **Orientação Financeira**, doravante denominado “Domicílio” ou “Residência”.
- h) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- i) **Horário da Central de Atendimento:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços contratados pelo Cliente, atendimento telefônico e remoto,
- j) **Usuário ou Cliente:** é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação dos serviços de **Assistência Orientação Financeira** através do Cadastro, que tem direito a utilizar os Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O Usuário terá direito aos serviços de **Assistência Orientação Financeira** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Orientação Financeira**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência dê início ao Serviço;
- c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços;
- d) Seguir as instruções da Central de Assistência e tomar as medidas necessárias a fim de solucionar ou identificar o motivo do contato.

Mediante acionamento a Central de Assistência fará a primeira tratativa ao Usuário e colherá os dados necessários para que o especialista entre em contato e realize o agendamento para a primeira sessão de entendimento da **Assistência Orientação Financeira**.

Observação: O contato do especialista ocorrerá em até 48 (quarenta e oito horas) após acionamento do Usuário junto a central.

Após a abordagem inicial e esclarecimentos, o especialista encaminhará um formulário com questões básicas para preenchimento do Usuário.

Mediante o preenchimento do formulário pelo Usuário, ocorrerá um contato do especialista via telefone ou vídeo com a duração de 30 (trinta) a 60 (sessenta) minutos. Após a primeira orientação o especialista encaminhará ao Usuário um diagnóstico de acompanhamento que deverá ser realizado por um período de 30 (trinta) dias, após esse acompanhamento o especialista fará o agendamento de retorno com o Usuário para conclusão do atendimento.

A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

Para que o Usuário seja elegível à utilização da **Assistência Orientação Financeira**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data do Evento;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Usuário são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Usuário direito à **Assistência Orientação Financeira**.

O Usuário será responsável pela integridade dos documentos apresentados, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional.

4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução do Serviço previsto no produto contratado serão observados os limites de quantidade, territorial e de valor descritos nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços durante o prazo de vigência da Assistência.

Para prestação dos serviços de **Assistência Orientação Financeira**, é imprescindível que seja realizado o contato com a Central de Assistência, que tomará todas as providências para o atendimento dos serviços relacionados.

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente na língua portuguesa, através da Central de Assistência.

Os Serviços serão prestados para um único Usuário, conforme plano de Assistência contratado.

O Usuário não poderá recusar o atendimento da Central de Assistência sem justo motivo, bem como deverão ser observadas normas e legislações ao tipo de Assistência solicitada.

Os custos de execução dos Serviços que excederem aos limites previstos nestas Condições Gerais serão de responsabilidade exclusiva do Usuário, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer serviços, que não o Serviço descrito nestas Condições Gerais.

A **Assistência Orientação Financeira** não se responsabiliza por quaisquer Serviços contratados pelo Usuário diretamente do Prestador, restando certo que não gerará reembolsos de despesas.

Não será prestado serviço no âmbito da **Assistência Orientação Financeira** caso se constate:

- a) Que o Usuário não preenche os requisitos de elegibilidade descritos nestas Condições Gerais para o acionamento da **Assistência Orientação Financeira**;
- b) Que o Usuário contratou profissional sem realizar o prévio contato com a Central de Assistência.

O prazo para atendimento ao telefone é variável, sendo determinado conforme o número de informações necessárias para conferência dos dados pessoais, identificação do problema apresentado pelo Usuário e possível resolução em linha, não sendo possível solucionar, será agendado um novo contato para a finalização da **Assistência Orientação Financeira**.

A **Assistência Orientação Financeira** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

Será realizada, no máximo, a quantidade de atendimentos previstos nas Condições Gerais.

Os serviços da **Assistência Orientação Financeira** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

- Disponibilidade da Central de Atendimento: 24 (vinte e quatro) horas
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 09:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

A **Assistência Orientação Financeira** será prestada até o limite do plano contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

5. OS SERVIÇOS

DIAGNÓSTICO FINANCEIRO

O serviço de Diagnóstico Financeiro tem como objetivo buscar um entendimento da situação financeira do Usuário e oferecer sugestões de planos de ação para a realização de planos pessoais.

A prestação de serviço está condicionada ao preenchimento de um formulário, que será disponibilizado no atendimento junto com o especialista e que norteará a orientação ao Usuário. Para que o formulário seja preenchido é necessário que o Usuário tenha: acesso a um computador ou notebook e em mãos as principais informações do seu Orçamento Financeiro.

A prestação do serviço dependerá do correto preenchimento do formulário citado acima. Dessa forma, é necessário que o mesmo seja preenchido com informações corretas, reais e fiéis as condições financeiras do Usuário.

O serviço de **Diagnóstico Financeiro** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

ORIENTAÇÃO DE ORÇAMENTO PESSOAL

O serviço de Orientação de Orçamento Pessoal consiste em auxiliar o Usuário a organizar suas entradas e saídas financeiras, para que, através de controles, tenha condições de administrar seus recursos financeiros e obter êxito nos seus objetivos pessoais.

A Orientação de Orçamento Pessoal presta as seguintes orientações:

- a) Orientações para controlar melhor seus gastos e eliminar dívidas;
- b) Orientações para uso do cartão de forma sustentável;
- c) Orientações para poupar recursos para as metas pessoais: casamento, viagem, compra de bens.

A prestação de serviço está condicionada ao preenchimento de um formulário, que será disponibilizado no atendimento junto com o especialista e que norteará a orientação ao Usuário. Para que o formulário seja preenchido é necessário que o Usuário tenha: acesso a um computador ou notebook e em mãos as principais informações do seu Orçamento Financeiro.

O serviço de **Orientação de Orçamento Pessoal** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

PLANEJAMENTO DE APOSENTADORIA

O serviço de Planejamento da Aposentadoria consiste em dar sugestões ao Usuário de como organizar suas finanças e como poupar recursos para a garantia de uma Aposentadoria segura.

O serviço de **Planejamento de Aposentadoria** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

AUXÍLIO PARA TAXAS DE CÂMBIO

O serviço de Auxílio para Taxas de Câmbio consiste em prestar auxílio ao Usuário para a escolha das melhores opções de Câmbio de acordo com a sua região.

O serviço de **Auxílio para Taxas de Câmbio** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

ORIENTAÇÃO A CRÉDITO IMOBILIÁRIO

O serviço de Orientação ao Crédito Imobiliário consiste em disponibilizar ao Usuário informações referentes a características, tipos de sistemas de amortização, prazos para aquisição do Crédito Imobiliário, bem como orientação ao planejamento financeiro para aquisição do imóvel.

O serviço de **Orientação ao Crédito Imobiliário** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

ORIENTAÇÃO A INVESTIMENTOS

O serviço de **Orientação a Investimentos**, tem como objetivo dar esclarecimentos ao Usuário sobre os tipos de investimentos, suas principais características e taxas de investimentos de Renda Fixa.

O serviço de **Orientação a Investimentos** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

ORIENTAÇÃO A DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

O Serviço de Orientação a Declaração de Imposto de Renda consiste em oferecer aos Usuários informações básicas referentes ao processo de Declaração de Imposto de Renda, como: tipos de Declaração de Imposto de Renda, prazos para envio da Declaração, itens dedutíveis e valores máximos de dedução.

O Serviço de **Orientação a Declaração de Imposto de Renda** tem caráter meramente informativo, e não se responsabiliza pelas ações tomadas pelo Usuário.

6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Orientação Financeira** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar, observadas as disposições complementares citadas no item abaixo.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Usuário prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Se o Usuário praticar atos ilícitos e contrários à lei.

7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

Os Serviços serão prestados única e exclusivamente no idioma português e no território nacional.

8. EXCLUSÕES

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;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO USUÁRIO;

REEMBOLSOS DE DESPESAS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PELO CLIENTE OU USUÁRIO;

ATENDIMENTO PRESENCIAL DOS SERVIÇOS PREVISTOS NA ORIENTAÇÃO FINANCEIRA;

PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO FINANCEIRA, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DO SERVIÇO DA ASSISTÊNCIA À EDUCAÇÃO UNIVERSITÁRIA.

ESTÃO LIMITADOS OS SERVIÇOS DE TODOS OS ITENS DISPOSTOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS DE MODO QUE:

OS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA NÃO PODERÃO SER PRESTADOS QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA (DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO, TAIS COMO O NOME, ENDEREÇO, CPF E OUTROS QUE SE FAÇAM NECESSÁRIOS), VISTO QUE, TAIS INFORMAÇÕES SÃO IMPRESCINDÍVEIS PARA FINS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

A ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO FINANCEIRA NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUALQUER DECISÃO OU AÇÃO TOMADA PELO USUÁRIO OU PELO CLIENTE, UMA VEZ QUE A ASSISTÊNCIA TEM CARÁTER MERAMENTE INFORMATIVO E ORIENTATIVO, NÃO SENDO VINCULANTE E/OU OBRIGATÓRIA.

A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULACOES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.

PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/programs/pages/programs.aspx
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	https://www.sanctionsmap.eu/#/main
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Usuário se obriga a aceitar a forma de atendimento indicada pela **Assistência Orientação Financeira**.

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