



bradesco
saúde

Com Você. Sempre.



Reembolso via app com biometria facial, mais segurança para você. Veja como funciona.

Para proteger seus dados, toda vez que for utilizar os Serviços de Reembolso pelo aplicativo Bradesco Saúde, você deverá confirmar algumas informações pessoais da seguinte forma:

No primeiro acesso:

- Tirar uma foto do seu rosto;
- Tirar uma foto (frente e verso) do seu documento: RG ou CNH;
- Enviar as fotos.

Nos acessos seguintes:

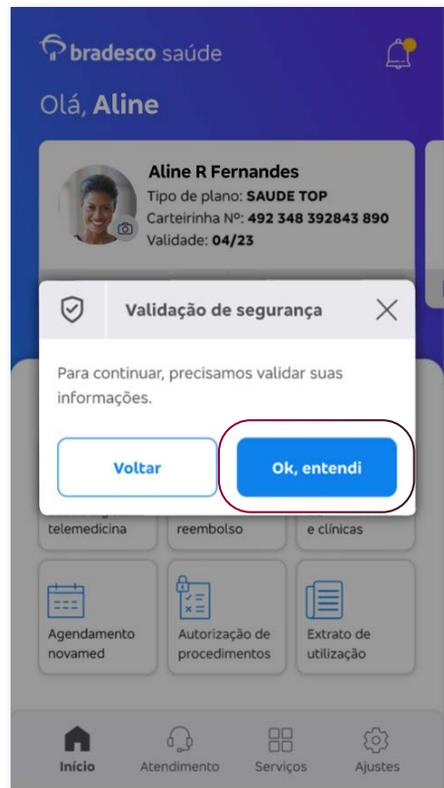
- Tirando uma foto do seu rosto;
- Enviando a foto.

A seguir, um passo a passo de como deve proceder.

Importante: o documento e a foto para a validação de segurança devem ser do beneficiário logado. Caso você não seja o titular do plano, para prosseguir com o cadastro da biometria facial, você precisa ter seu próprio login e senha.

Solicitação de reembolso ou de cálculo de reembolso

- 1 Ao clicar em **Solicitar reembolso**, abrirá uma janela com o aviso de validação de segurança.
- 2 Clique em **OK, entendi**.



Tirar uma foto do seu rosto

- 3 Para tirar uma foto do seu rosto, clique em **Iniciar validação**.

← **Validação de segurança**

Para garantir mais segurança em seus acessos aos nossos canais digitais, precisamos que você:

- 1  **Tire uma foto do seu rosto;**
- 2  **Escolha um documento** para usar na validação (CNH ou RG);
- 3  **Leia as orientações** e tire a foto de acordo com o documento escolhido;
- 4  **Envie as fotos.**

Cancelar validação

Iniciar validação

Para validar sua identidade, poderemos compartilhar sua foto, documento e informações com empresas parceiras, de acordo com os nossos [termos de uso](#).

4 Confira as **Orientações** do aplicativo:

- Não é necessário segurar nenhum documento;
- Procurar lugar iluminado e cuidado com reflexos;
- Posicione seu rosto na moldura e sorria. A foto é tirada automaticamente;
- Retire óculos, boné e chapéu.

Em seguida, clique em **Tirar foto**.



- 5 Centralize o seu rosto na moldura e sorria para tirar a foto.
- 6 Verifique se a foto está nítida o suficiente.
 - Se não, clique em **REPETIR PROCESSO**;
 - Se sim, clique em **ENVIAR SELFIE**.



Tirar uma foto do seu documento

Atenção: não são aceitos, como documento de identificação, os registros em conselhos de classe (CRM/OAB/CREA), nem Registro Nacional de Estrangeiro (RNE).

Primeiro exemplo: CNH

- 7 Para tirar uma foto dos seus documentos, clique em **Continuar validação**.
- 8 Escolha o documento a ser utilizado:
Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

← Validação de segurança

Para garantir mais segurança em seus acessos aos nossos canais digitais, precisamos que você:

- 1 Tire uma foto do seu rosto;
- 2 Escolha um documento para usar na validação (CNH ou RG);
- 3 Leia as orientações e tire a foto de acordo com o documento escolhido;
- 4 Envie as fotos.

[Cancelar validação](#)

Continuar validação

Para validar sua identidade, poderemos compartilhar sua foto, documento e informações com empresas parceiras, de acordo com os nossos [termos de uso](#).

← Validação de segurança

Qual documento você vai usar?

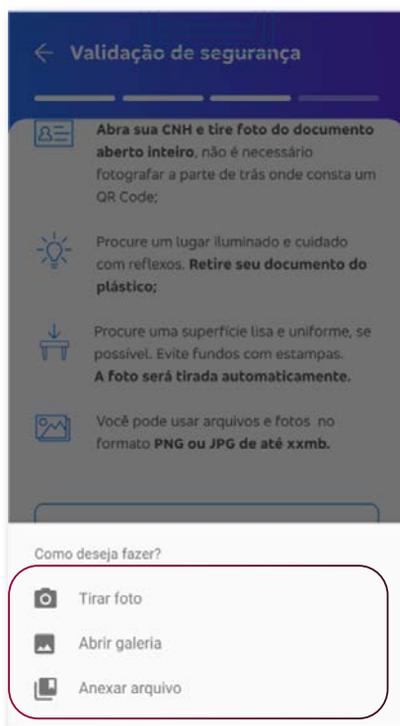
Carteira Nacional de Habilitação (CNH) >

Registro Geral (RG) >

[Cancelar validação](#)

- 9 Para tirar a foto do documento, **Confira as orientações** e clique em **Tirar foto**.
- 10 Escolha entre as opções **Tirar foto**, **Abrir galeria** ou **Anexar arquivo**.

Atenção: é necessário retirar a capa do documento antes de capturar a imagem.



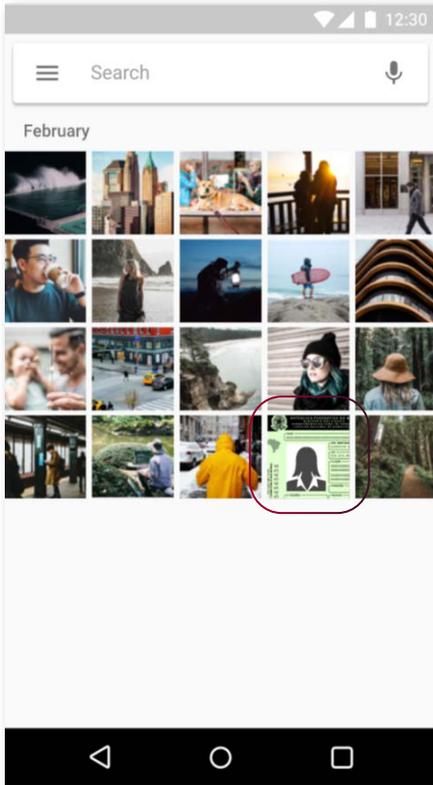
10.1. Tirar foto.

Verifique se os dados do documento estão legíveis e clique em **Sim, continuar**.



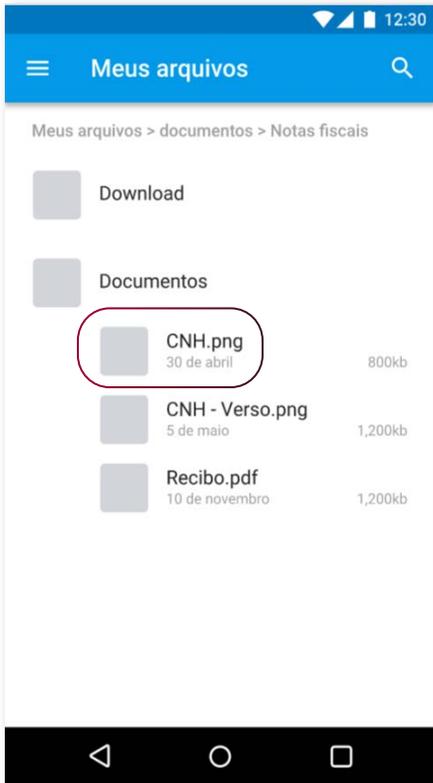
10.2. Abrir galeria.

Escolha a foto da sua CNH na galeria de fotos e clique em **Sim, continuar**.



10.3. Anexar arquivo.

Escolha o arquivo nos seus documentos e clique em **Sim, continuar**.



Segundo exemplo: RG

Atenção: é necessário retirar a capa do documento antes de capturar a imagem.

- 11 Para tirar uma foto dos seus documentos, clique em **Continuar validação**.
- 12 Escolha o documento a ser utilizado: **Registro Geral (RG)**.

← Validação de segurança

Para garantir mais segurança em seus acessos aos nossos canais digitais, precisamos que você:

- 1 Tire uma foto do seu rosto;
- 2 Escolha um documento para usar na validação (CNH ou RG);
- 3 Leia as orientações e tire a foto de acordo com o documento escolhido;
- 4 Envie as fotos.

[Cancelar validação](#)

[Continuar validação](#)

Para validar sua identidade, poderemos compartilhar sua foto, documento e informações com empresas parceiras, de acordo com os nossos [termos de uso](#).

← Validação de segurança

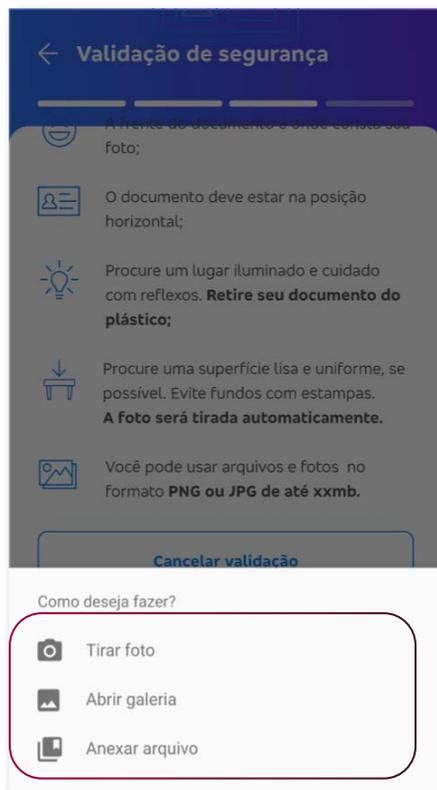
Qual documento você vai usar?

[Carteira Nacional de Habilitação \(CNH\)](#)

[Registro Geral \(RG\)](#)

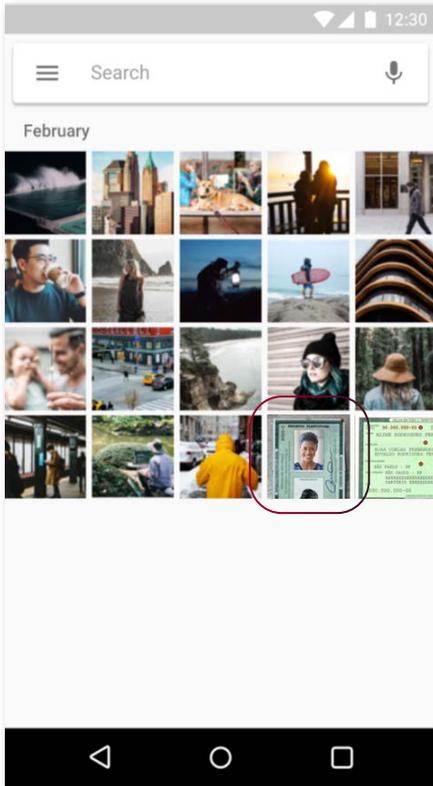
[Cancelar validação](#)

- 13** Para tirar a foto **da frente** do documento, **Confira as orientações** e clique em **Tirar foto**.
- 14** Escolha entre as opções **Tirar foto**, **Abrir galeria** ou **Anexar arquivo**.



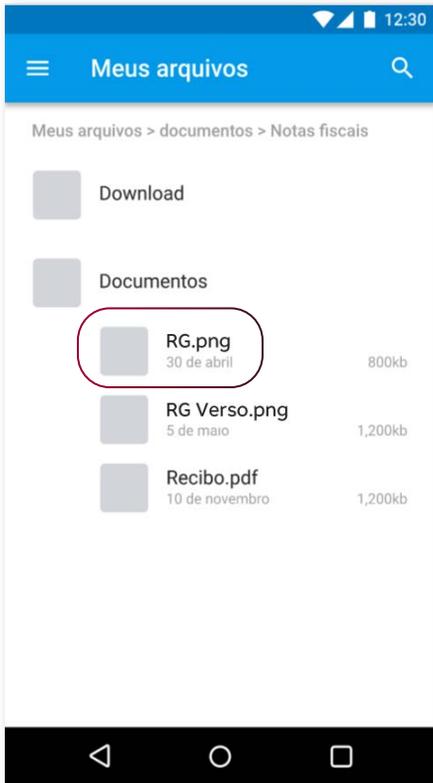
14.2. Abrir galeria.

Escolha a foto da frente do seu RG na galeria de fotos e clique em **Sim, continuar**.

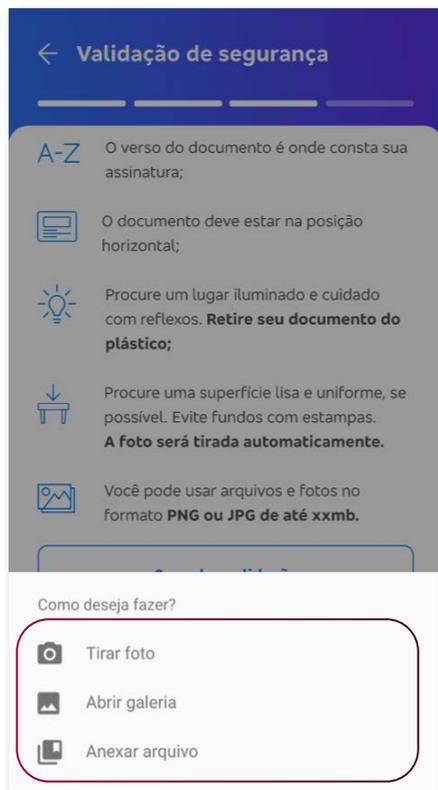
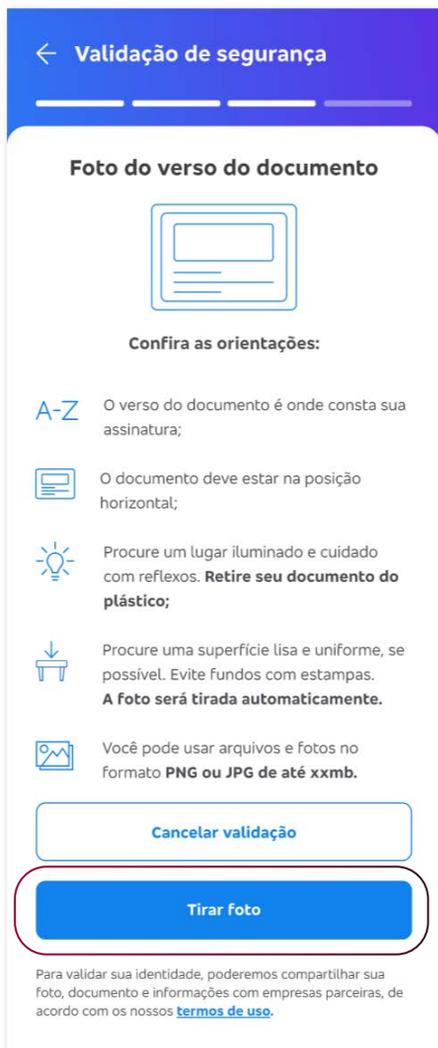


14.3. Anexar arquivo.

Escolha o arquivo nos seus documentos e clique em **Sim, continuar**.

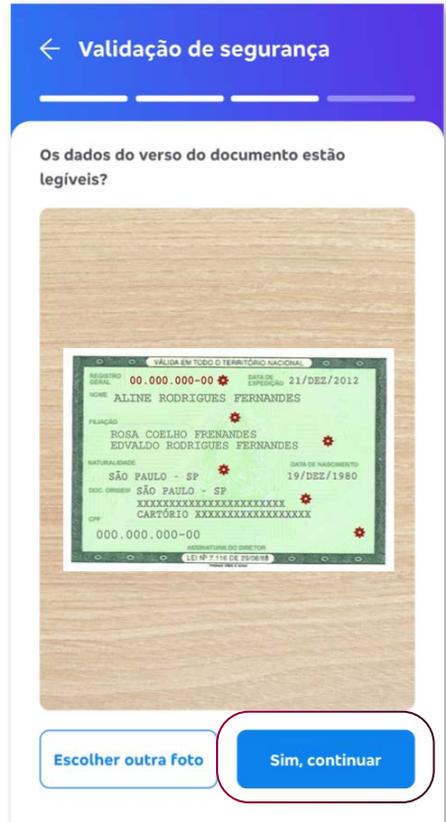
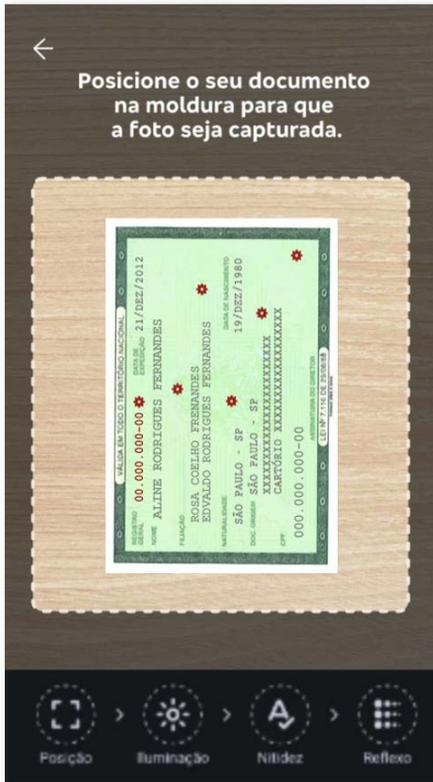


- 15** Para tirar a foto **do verso** do documento, **Confira as orientações** e clique em **Tirar foto**.
- 16** Escolha entre as opções **Tirar foto**, **Abrir galeria** ou **Anexar arquivo**.



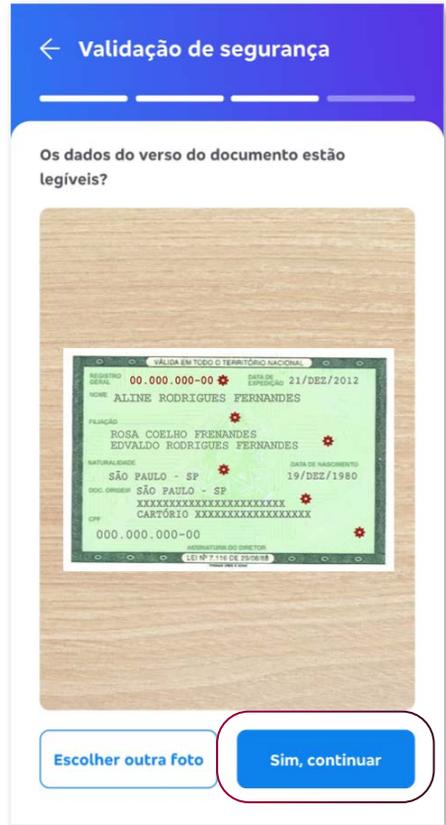
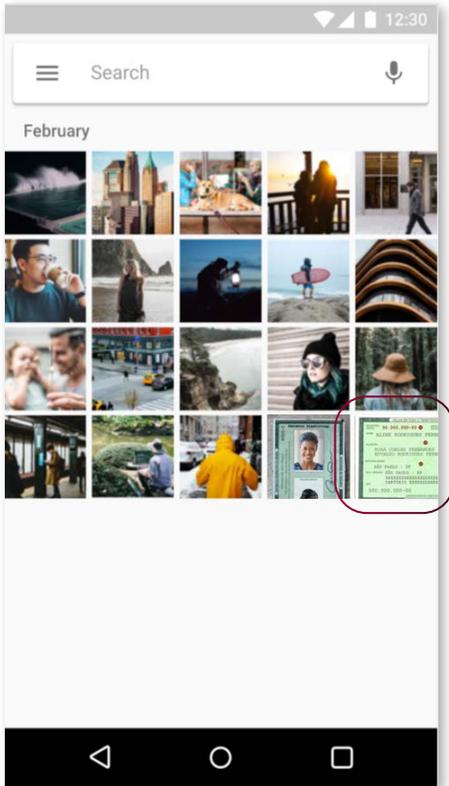
16.1. Tirar foto.

Verifique se os dados do documento estão legíveis e clique em **Sim, continuar**.



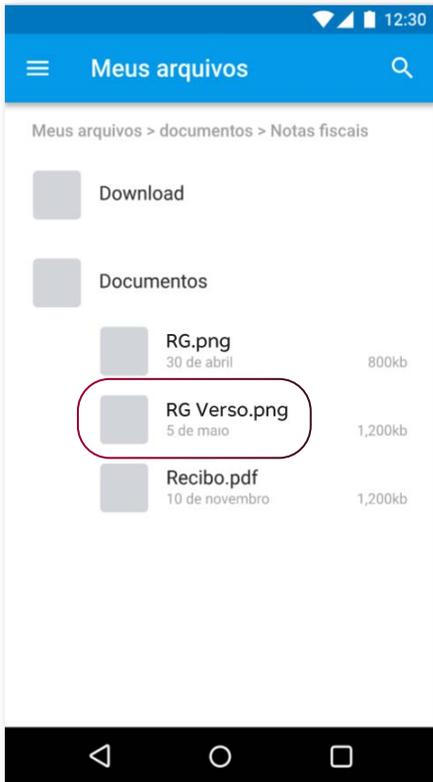
16.2. Abrir galeria.

Escolha a foto do verso do seu RG na galeria de fotos e clique em **Sim, continuar**.



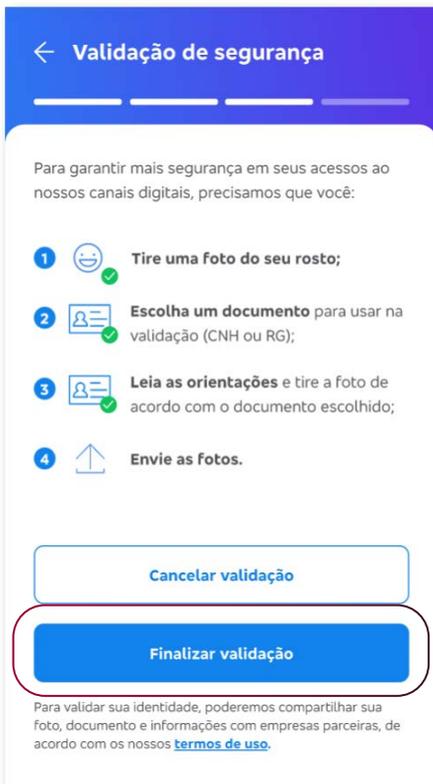
16.3. Anexar arquivo.

Escolha o arquivo nos seus documentos e clique em **Sim, continuar**.

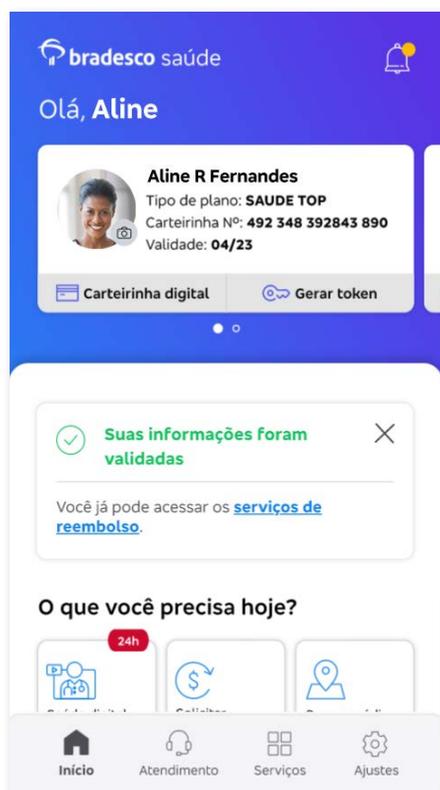
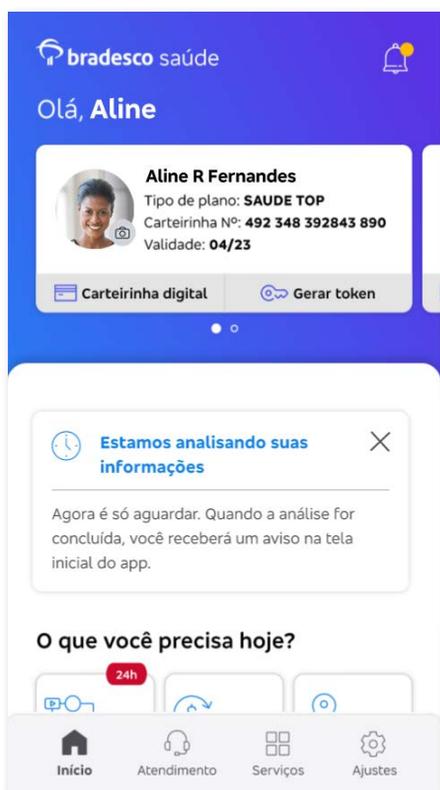


Finalizando validação

- 17 Clique em **Finalizar validação**.
- 18 Suas informações serão analisadas. Clique em **OK, entendi**.

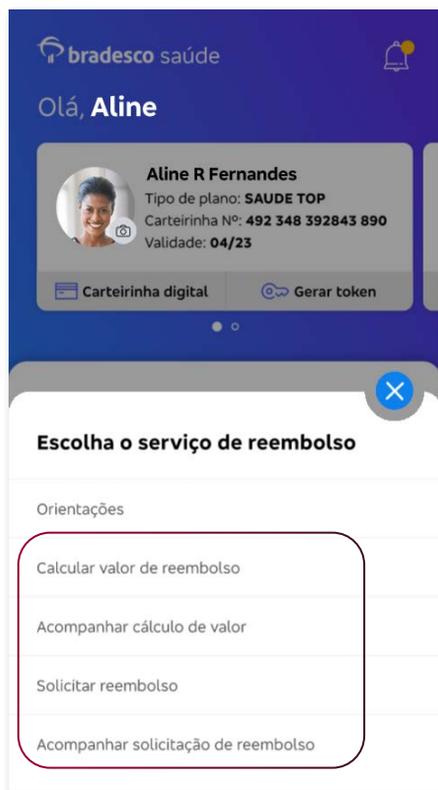


- 19** O aplicativo mostrará que suas informações estão sendo analisadas.
- 20** Quando o aplicativo mostrar que suas informações foram validadas, você já pode acessar os **serviços de reembolso**.



21 Pronto!

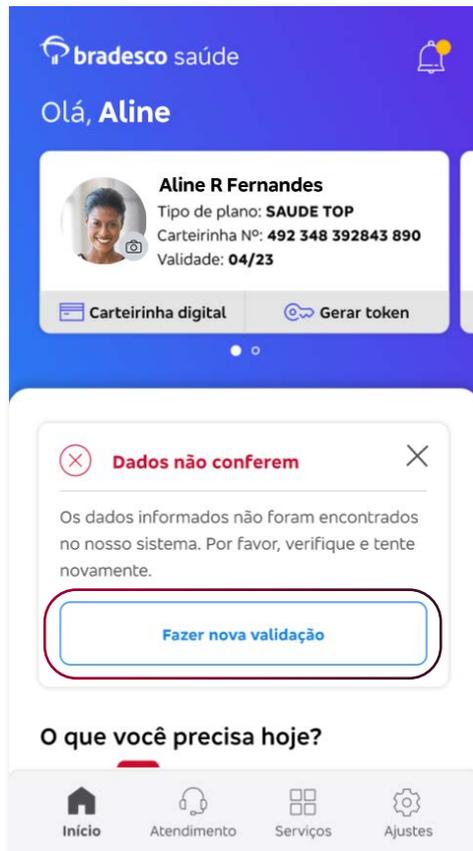
Você poderá dar andamento clicando em **Solicitar reembolso** e acessando os **Serviços de reembolso** disponíveis no aplicativo.



Jornadas com inconsistências:

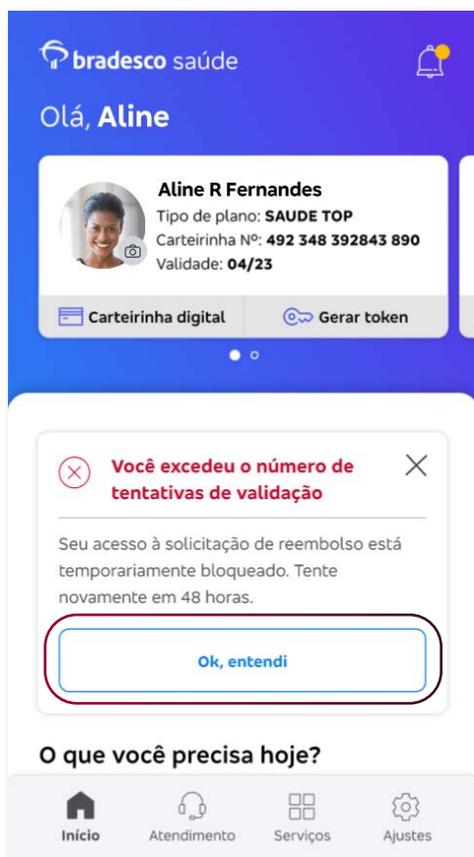
- 22 Dados não conferem:** caso ocorra algum erro na sua jornada, clique em **Fazer nova validação** e tente novamente.

Verifique se o passo a passo foi realizado de forma correta: documento do usuário logado fora da capa, imagens nítidas e com enquadramento adequado. E lembre-se de sorrir para a foto!



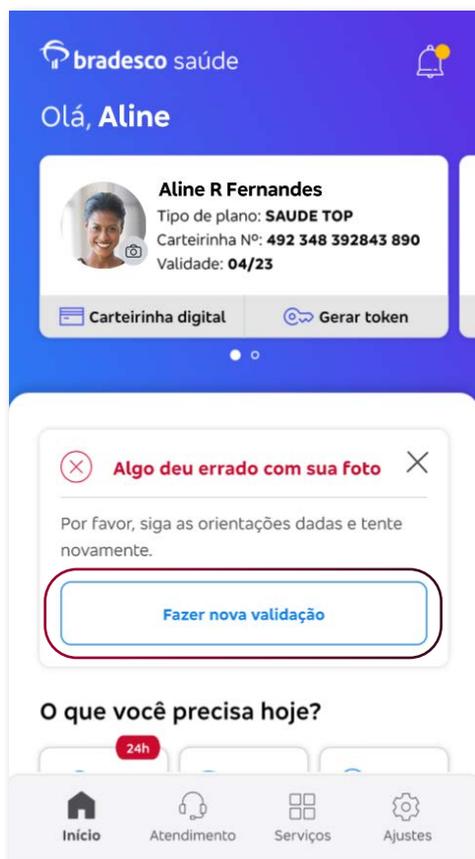
- 23** **Você excedeu o número de tentativas de validação:** se houver mais de três tentativas de verificação, o aplicativo, por segurança, automaticamente bloqueia, por 48 horas, os serviços de **Calcular valor de reembolso** e **Solicitar reembolso**.

Clique em **OK, entendi** e tente novamente após 48 horas.



24 **Algo deu errado com sua foto:** clique em **Fazer nova validação** e siga as instruções.

Verifique se o passo a passo foi realizado de forma correta: imagem nítida e com enquadramento adequado. E lembre-se de sorrir para a foto!



25 Não foi possível validar suas informações.

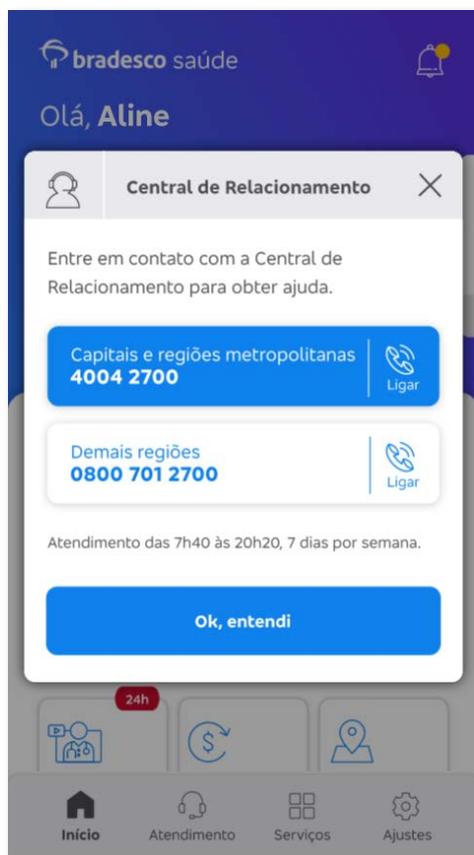
Entre em contato com a **Central de Relacionamento**.



Atenção: orientamos aguardar o prazo indicado de 48 horas e fazer nova tentativa.

- 26** Caso o problema persista, entre em contato com a **Central de Relacionamento: 4004 2700** (capitais e regiões metropolitanas) ou **0800 701 2700** (demais regiões).

Utilize a **opção 5** da URA.



Perguntas frequentes

A Sou dependente, posso utilizar o cartão/perfil do meu esposo, que é titular, para realizar as solicitações e fazer a validação da biometria?

R: Não, cada usuário/segurado deve utilizar o seu perfil/cartão para realizar suas solicitações e validação biométrica.

B Posso utilizar o meu CRM/OAB como documento de identificação para validar a biometria?

R: Não, os únicos documentos aceitos são a CNH (Carteira Nacional de Habilitação) e o RG (Registro Geral).

C Segurado estrangeiro, como proceder?

R: Neste momento, o documento de estrangeiro (RNE) será tratado pontualmente via telefone 4004 2700 na opção "5", pois atualmente a validação só é permitida com o uso de CNH (Carteira Nacional de Habilitação) e RG (Registro Geral).

D Nova CNH aceita?

R: Sim.

E Documentos vencidos são aceitos?

R: Não, o documento precisa estar dentro da validade.

F Segurado impossibilitado de efetuar a jornada, devido à internação, à deficiência visual ou a qualquer cenário que impossibilite a validação da biometria, o que fazer?

R: Neste momento, será tratado pontualmente via telefone 4004 2700 na opção "5", na qual os casos serão analisados conforme pertinência.

G Uso de documentos digitais (exemplo: CNH Digital) para uso entre aplicativos via link ou QR Code?

R: Não, atualmente apenas por meio do documento físico ou por foto/imagem do documento salvo nos dispositivos eletrônicos.

Atenção! Não será aceito o PDF baixado da Carteira Nacional de Habilitação Digital, nem do RG digital.

H Segurado falecido ou cancelado, como proceder com o pedido de reembolso?

R: Processo atual já existente. Entrar em contato com o telefone 4004 2700 na opção "5", para identificar como proceder.

I Como obter o motivo da falha na validação da biometria, com a mensagem de erro que hoje é apresentada?

R: Para dúvidas na navegação, auxílio e orientações sobre a validação da biometria, entrar em contato com o telefone 4004 2700 na opção "5".

J Como proceder com a solicitação de reembolso para dependente menor de idade?

R: A solicitação do reembolso deve ser realizada por meio do perfil/cartão do segurado titular.

ANS - nº 005711

ANS - nº 421715



bradesco
saúde

Com Você. Sempre.

Central de Relacionamento: **4004 2700 / 0800 701 2700**

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: **0800 727 9966**

SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala: **0800 701 2708**

Ouvidoria: **0800 701 7000**



Acesse **bradescosaude.com.br**
ou escaneie o QR Code e baixe o
aplicativo da Bradesco Saúde.



Siga a Bradesco Saúde nas redes sociais: @  