



# Manual de Assistências





**MANUAL DE ASSISTÊNCIAS**

# **SEGURO DE ITENS PESSOAIS**



## Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência para Itens Pessoais

Serviço	Limite	Usuário da assistência
Antifraude	CPF e 1 e-mail do usuário	Titular do seguro
Monitoramento de dados	1 cartão bancário (crédito ou débito) e 1 e-mail	Titular do seguro





# Assistência Antifraude





# Bem-vindo à **BB Seguros.**

**Conheça todos os serviços disponíveis no seu plano de assistência para te ajudar quando precisar.**

Você poderá solicitá-los a partir de 5 dias úteis após o aceite do seguro. Antes de começar, pedimos sua atenção para **informações importantes:**

- Assistência disponível durante a vigência do Seguro de Itens Pessoais.
- Os serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites de dados pessoais estabelecidos neste manual e atrelados ao fornecimento dos dados indispensáveis para a sua realização, fornecidos pelo usuário. Caso os dados necessários não sejam informados corretamente, o monitoramento dos dados não poderá ser realizado.
- Serão prestados apenas os serviços constantes neste regulamento. Em nenhuma hipótese, haverá pagamento e/ou reembolso de quaisquer despesas incorridas pelos serviços contratados.
- O acionamento dos serviços de assistência implica na adesão do usuário as regras constantes neste manual.



# ANTIFRAUDE

### DEFINIÇÃO:

- A Assistência Antifraude é um serviço que garante o acompanhamento de eventuais alterações, inclusões e/ou exclusões do CPF do usuário junto à Serasa, analisando os dados de compra e monitorando possíveis tentativas de golpes vinculados ao endereço eletrônico do usuário.
- A Assistência Antifraude também inclui o envio de dicas de prevenção à fraude, de caráter meramente informativo, promoções, campanhas, informações do portal Serasa, dentre outras, a cada 15 (quinze) dias para o número de celular cadastrado na plataforma. Se não houver interesse no recebimento dessas informações, o usuário poderá cancelar por meio de contato com a Central de Atendimento do Serasa, pelos telefones indicados no FAQ, disponíveis no site Serasa Consumidor.
- Os dados cadastrados devem estar idênticos aos que constam na Receita Federal, em caso de inconsistência o serviço de Antifraude não poderá ser realizado.
- Para usufruir os serviços supracitados, o usuário deve seguir as regras a seguir:
  1. Contatar a Central de Atendimento da BBSeguros, SAC 0800 729 7000, WhatsApp (11) 4004 7000 ou, acessar o APP do Banco do Brasil;
  2. Acessar o site da Serasa, conforme link disponibilizado, e preencher as informações de cadastro para acionamento das assistências disponíveis neste manual;
  3. Caso o usuário tenha dúvidas de como utilizar a plataforma, poderá contatar a Central de Atendimento do Serasa, pelos telefones indicados no FAQ, disponíveis no site <https://ajuda.serasa.com.br/hc/pt-br>.



# ANTIFRAUDE

### CONDIÇÕES:

- O cadastro dos dados pessoais deve ser realizado exclusivamente na plataforma da Serasa e, a partir da inclusão dos dados e aceite dos termos, as informações já estarão sendo monitoradas.
- O usuário é integralmente responsável pelas informações pessoais fornecidas nas plataformas, comprometendo-se a inserir somente dados que sejam de sua titularidade.
- Ao fazer o cadastro, o usuário manifesta expressamente a sua concordância com a realização dos serviços previstos.
- O número de inscrição, representado pelo CPF do usuário, não poderá ser alterado em nenhuma hipótese.
- O usuário receberá um e-mail da Serasa sempre que forem indicadas utilizações suspeitas dos dados pessoais vinculados ao e-mail do Usuário, com orientações para evitar possíveis fraudes.
- Uma vez por mês, o usuário receberá um relatório com as consultas realizadas e também poderá consultar o relatório no APP ou site da Serasa.



# **MONITORAMENTO DA SERASA SCORE**



## **SERVIÇO:**

O Serasa Score consiste na pontuação (0 a 1000) que indica a probabilidade de um grupo de pessoas que têm comportamento semelhante ao do usuário pagarem ou não as suas dívidas nos próximos 12 (doze) meses.

O monitoramento do Serasa Score permite ao usuário acompanhar a ocorrência de alteração da faixa de sua pontuação de crédito.

---

## **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

24 horas

## **ABRANGÊNCIA**

Brasil



# MONITORAMENTO DA DARK WEB

### SERVIÇO:

Acompanhamento dos dados pessoais atrelados ao e-mail do usuário em sites anônimos e ilegais (*Dark Web*), incluindo sinalizações de ocorrências.

### CONDIÇÕES:

- Este serviço contempla apenas o monitoramento dos dados e notificação em caso de suspeita de uso indevido, não evita a exposição ou reembolso de quaisquer despesas incorridas por quaisquer eventos.

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

24 horas

### ABRANGÊNCIA

Brasil



## **MONITORAMENTO PJ**

### **SERVIÇO:**

Acompanhamento de eventuais inclusões, alterações e/ou exclusões das informações abaixo descritas, na base de dados da Serasa, para os CNPJ's referentes às empresas das quais o usuário participa do quadro societário, limitado aos 10 (dez) CNPJ's com maior participação societária do usuário.

- a. Protestos;
- b. Cheques sem fundos;
- c. Participações em falência/concordata;
- d. Ações judiciais;
- e. Dívidas vencidas negativadas; Participações societárias; Consultas à Serasa.

---

### **PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

24 horas

### **ABRANGÊNCIA**

Brasil





# LOCK&UNLOCK

### SERVIÇO:

Permite ao usuário bloquear ou desbloquear o seu Serasa Score para consultas realizadas por terceiros, de modo que a pontuação de crédito não seja exibida nas consultas.

O bloqueio ou desbloqueio poderá ser feito por meio do site da Serasa e pode ser ativado ou desativado ilimitadamente.

O cálculo do Serasa Score do usuário continuará acontecendo normalmente ainda que durante o bloqueio do seu Serasa Score, bem como os alertas sobre suas variações, sendo o usuário capaz de visualizar sua pontuação no site ou aplicativo da Serasa.

A utilização ou não da funcionalidade Lock&Unlock, por si só, não impacta o cálculo da Serasa Score do Usuário.

Mesmo com o Lock&Unlock ativado, as empresas terceiras ainda poderão consultar outras informações relevantes sobre o Usuário. Nesse caso, o Serasa Score não será exibido na consulta.

A informação sobre o bloqueio ou desbloqueio da Serasa Score e eventuais outros dados relacionados à funcionalidade Lock&Unlock poderão ser utilizados pela Serasa em suas soluções, como, por exemplo, no cálculo de score de crédito.

---

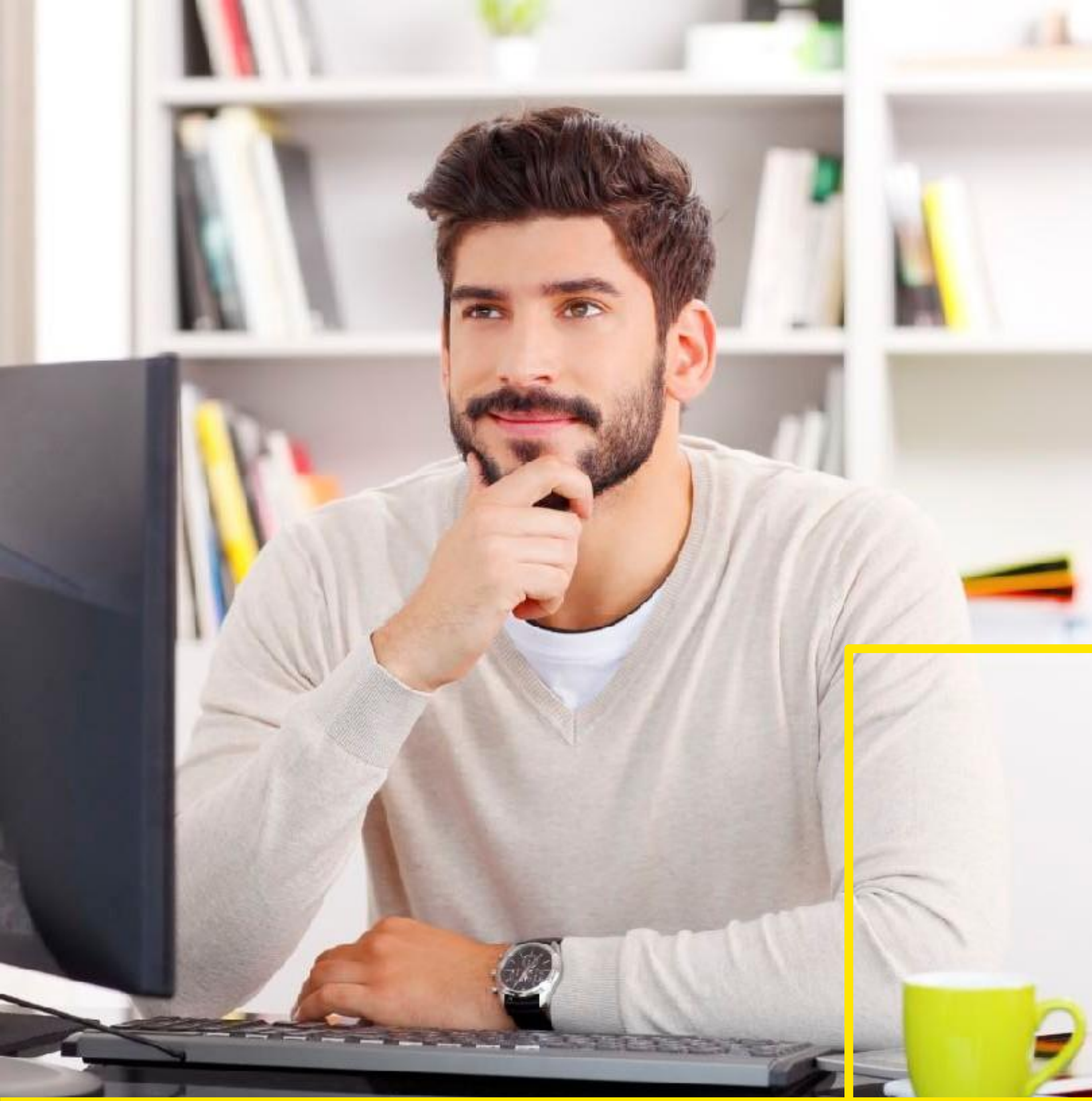
### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

24 horas

### ABRANGÊNCIA

Brasil





# Monitoramento de dados



# MONITORAMENTO DE DADOS

### DEFINIÇÃO:

- A Assistência de Monitoramento de Dados é um serviço de detecção proativa e notificação de roubo de informações e dados confidenciais e pessoais que podem ter sido comprometidos na internet.
- Os referidos serviços serão prestados, observando as condições, regras e limites de dados pessoais estabelecidos neste manual e atrelados ao fornecimento dos dados indispensáveis para a sua realização, fornecidos pelo usuário, sendo que, caso os dados necessários não sejam informados corretamente, o monitoramento dos dados não poderá ser realizado.
- O usuário receberá um e-mail da Fractalia sempre que forem identificadas utilizações suspeitas dos dados pessoais com orientações para evitar possíveis fraudes.
- Para usufruir os serviços supracitados, o usuário deve seguir as regras a seguir:
  1. Contatar a Central de Atendimento da BBSeguros, SAC 0800 729 7000, WhatsApp (11) 4004 7000 ou, acessar o APP do Banco do Brasil;
  2. Acessar o site da Fractalia, conforme link disponibilizado, e preencher as informações de cadastro para acionamento das assistências disponíveis neste manual;
  3. Caso o usuário tenha dúvidas de como utilizar a plataforma, poderá contatar o chat disponível no site da Fractalia.



## MONITORAMENTO DE DADOS

### SERVIÇO:

Uso da Plataforma de Monitoramento de Dados com direito aos seguintes serviços:

**Identidade Digital:** Acompanhamento do de 1 (um) endereço eletrônico (e-mail) e sinalização de ocorrências caso sejam expostos em sites anônimos e ilegais (*Dark Web*).

**Cartão Bancário:** Acompanhamento de um cartão bancário, sendo ele crédito ou débito, de qualquer bandeira e, sinalização de ocorrências caso sejam expostos em sites anônimos e ilegais.

### CONDIÇÕES:

- Este serviço contempla apenas o monitoramento dos dados e notificação em caso de suspeita de uso indevido, não evita a exposição ou reembolso de quaisquer despesas incorridas por quaisquer eventos.

---

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

24 horas

### ABRANGÊNCIA

Brasil



## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

### Exclusões:

- a. SERVIÇOS SOLICITADOS POR TERCEIROS;
- b. REEMBOLSO DE QUAISQUER TIPOS DE DESPESAS;
- c. ASSISTÊNCIAS SOLICITADAS FORA DO PERÍODO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO DE SEGURO;
- d. SERVIÇOS REALIZADOS PARA DOCUMENTOS DE TERCEIROS QUE NÃO O USUÁRIO;
- e. INTERVENÇÃO JUNTO A QUALQUER EMPRESA E SISTEMA EM QUE OS DADOS TENHAM SIDO LOCALIZADOS E/OU VIOLADOS;
- f. ASSISTÊNCIA AOS ATOS PRATICADOS POR AÇÃO OU OMISSÃO DO USUÁRIO, CAUSADOS POR MÁ FÉ;
- g. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ORIENTAÇÃO QUANDO NÃO HOUVER COOPERAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO, NO QUE SE REFERE ÀS INFORMAÇÕES REQUISITADAS PELO CANAL DE ATENDIMENTO DE ASSISTÊNCIA (POR EXEMPLO, O FORNECIMENTO DE DADOS IMPRESCINDÍVEIS AO ATENDIMENTO).



## SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA



### Casos em que não serão prestados atendimento:

Não serão prestados serviços de assistência para as situações relacionadas abaixo:

- a. Atividades ilícitas ou dolosas.
- b. Consumo voluntário de álcool, drogas, produtos tóxicos, narcóticos ou medicamentos sem recomendação médica.
- c. Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.
- d. Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.
- e. Eventos em consequência de transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.
- f. Confisco ou dano produzido por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.
- g. Fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos etc.





## CANAIS DE ATENDIMENTO

**SAC 24H  
ATENDIMENTO AOS CLIENTES  
0800 729 7000**

**SAC 24H PARA DEFICIENTES  
AUDITIVOS OU DE FALA  
0800 962 7373**

**ASSISTÊNCIA 24H NO EXTERIOR  
55 16 3111 8600**

**WHATSAPP  
(11) 4004 7000**

Horário de atendimento:  
todos os dias, das 8h às 20h40

**OUVIDORIA\*  
0800 880 2930**

**OUVIDORIA PARA DEFICIENTES  
AUDITIVOS OU DE FALA\*  
0800 775 7003**

**CANAL DE CONDUTA ÉTICA\*\*  
0800 444 8256**

[www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros](http://www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros)

\*Ouvidoria: atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

\*\*Canal de Conduta Ética: canal para denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas ligadas ao seu seguro. Atendimento especializado e sigilo garantido. Horário de atendimento: 24h por dia e 7 dias por semana, de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h com atendentes especializados e fora deste horário por meio de atendimento eletrônico.

Para saber mais, acesse: [\*\*bbseguros.com.br\*\*](http://bbseguros.com.br)

[/BBSeguros](https://www.facebook.com/BBSeguros)

[@BBSeguros](https://www.instagram.com/BBSeguros)

[@bbseguros](https://twitter.com/bbseguros)