



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

Para proteger os 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:**

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

**Nos acessos seguintes:**

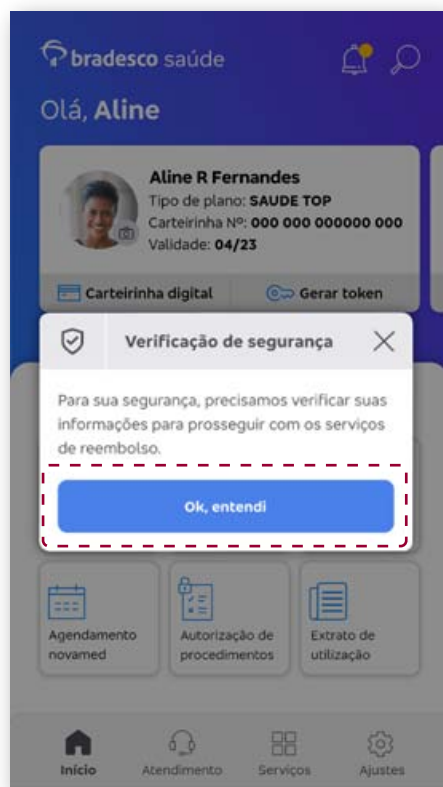
- Tirando uma foto do seu rosto;
- Enviando a foto.

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

**Importante:** o documento e a foto para a verificação 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 **Serviços de reembolso**, abrirá uma janela com o aviso de verificação de segurança.
- 2 Clique em **OK, entendi**.



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

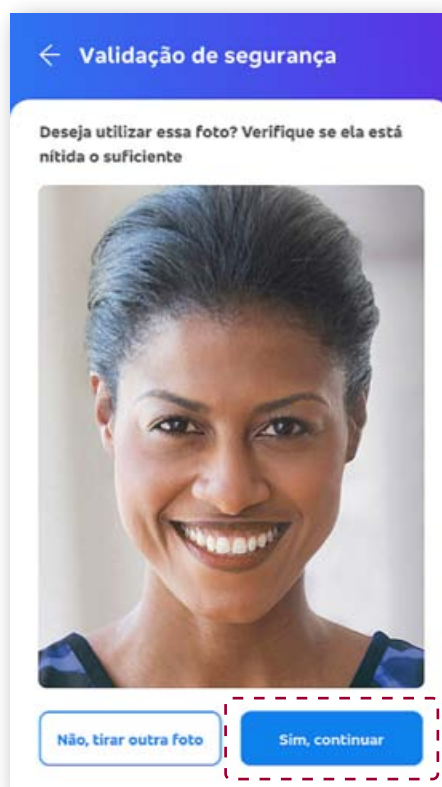
**4** Confira as **Orientações** do aplicativo:

- Procurar lugar iluminado;
- Retirar acessórios;
- Encaixe o rosto na moldura, sorria e confira a qualidade da foto.

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



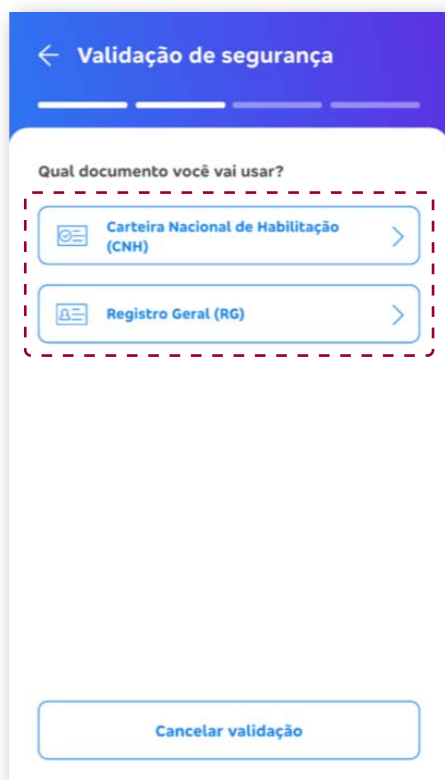
- 5 Centralize o seu rosto na moldura e clique para tirar a foto.
- 6 Verifique se a foto está nítida o suficiente.  
Se não, clique em **Não, tirar outra foto** e repita a operação.  
Se sim, clique em **Sim, continuar**.



- 7 Escolha o documento a ser utilizado: **Carteira Nacional de Habilitação (CNH)** ou **Registro Geral (RG)**.

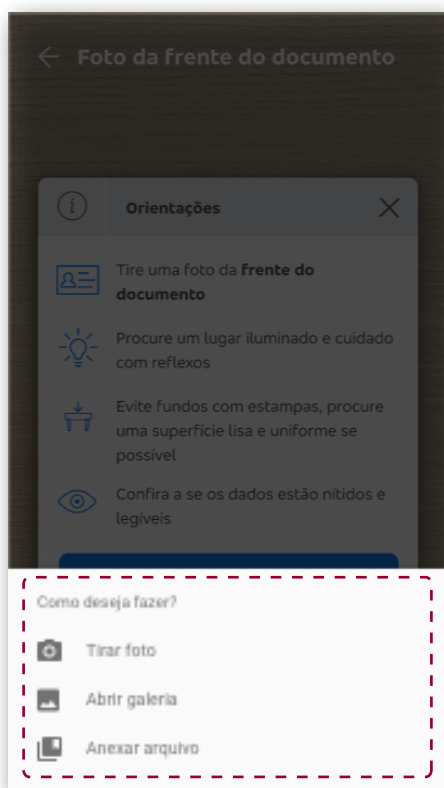
**Atenção:** não são aceitos como documento de identificação os registros em conselhos de classe (CRM/OAB/CREA), nem Registro Nacional de Estrangeiro (RNE).

- 8 Para tirar a foto da frente do documento, siga as **Orientações** e clique em **Entendi**.

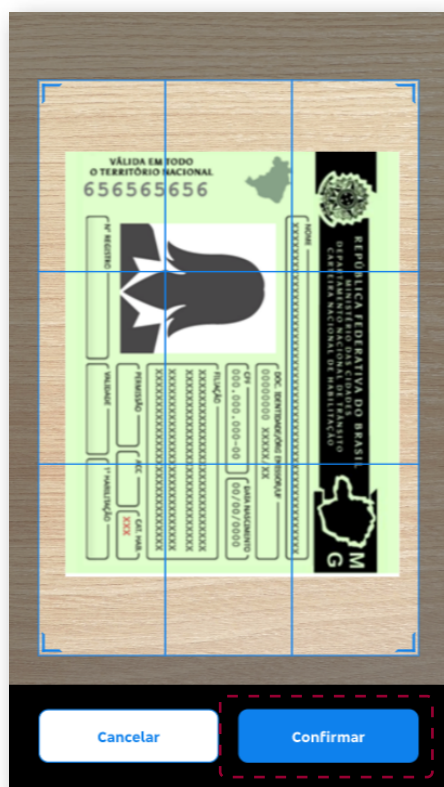


- 9 Você tem a opção de **Tirar foto**, **Abrir galeria** de fotos ou **Anexar arquivo**.
- 10 Escolhida a opção, você vai visualizar a foto na tela, clique no botão marcado.

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



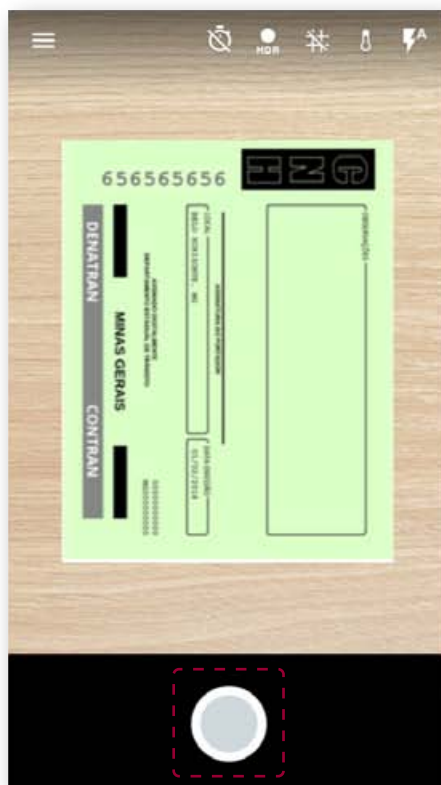
- 11 Ajuste o ângulo da foto e clique em **Confirmar**.
- 12 Veja se os dados do documento estão legíveis e clique em **Sim, continuar**.





**13** Para tirar a foto do verso do documento, siga as **Orientações** e clique em **Entendi**.

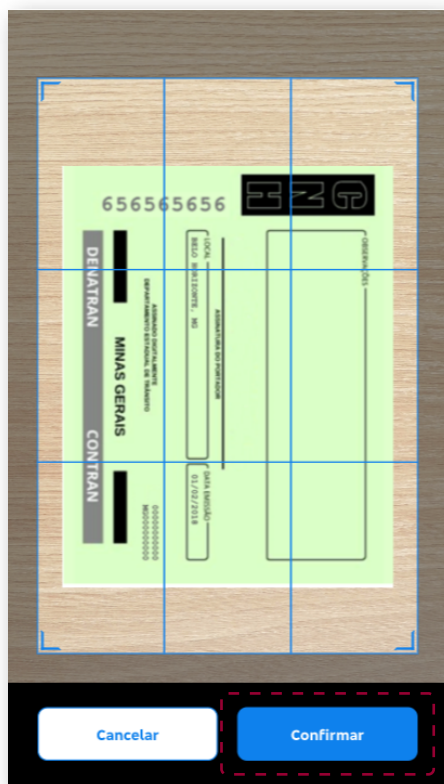
**14** Tire a foto.



- 15 Ajuste o ângulo da foto e clique em **Confirmar**.

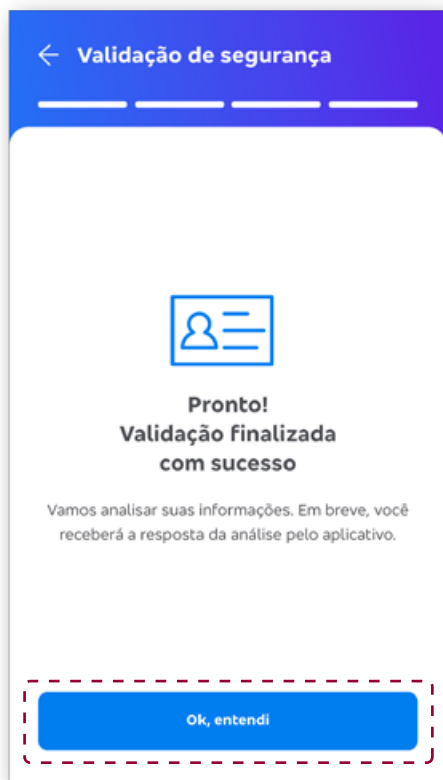
**Atenção:** a foto do verso deve ser o lado do documento com a emissão/expedição.

- 16 Veja se os dados do documento estão legíveis e clique em **Sim, continuar**.

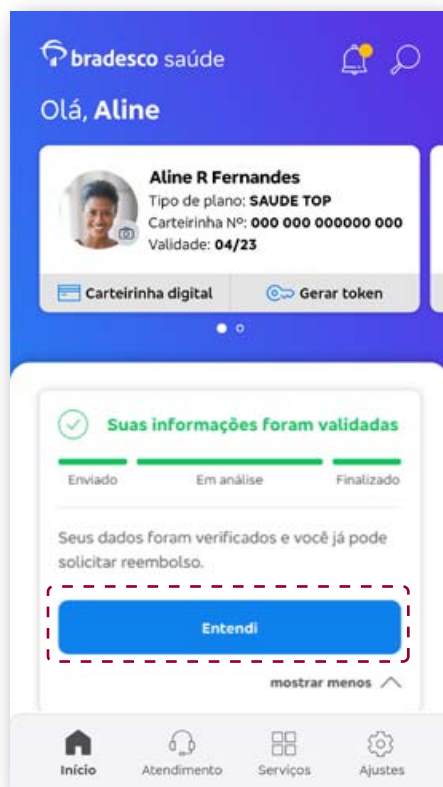


**17** Clique em **Finalizar validação**.

**18** Suas informações serão analisadas. Clique em **OK, entendi**.



- 19 O aplicativo mostrará que **suas informações estão sendo analisadas**. E que, em até 3 horas, você poderá continuar com o processo de solicitação de reembolso.
- 20 Quando o aplicativo mostrar que **suas informações foram validadas**, clique em **Entendi**.



## 21 Pronto!

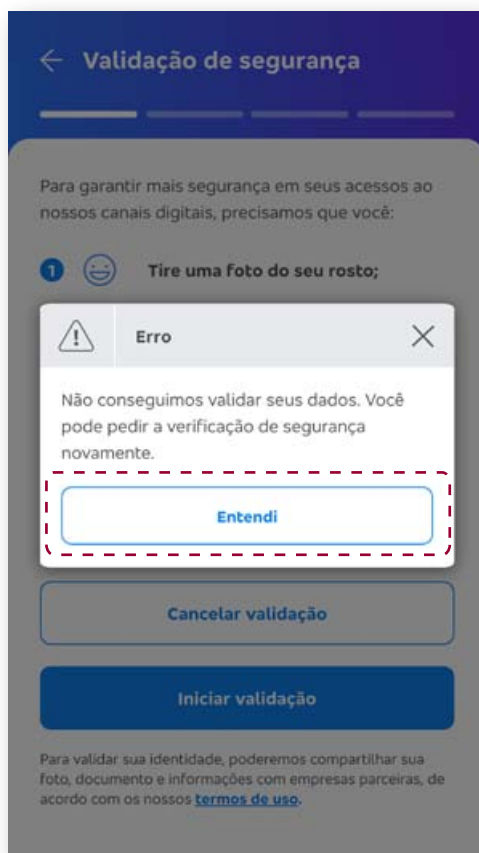
Você poderá dar andamento clicando em **Solicitar reembolso** e acessando os **Serviços de reembolso** disponíveis no aplicativo.



## 22 Jornadas com inconsistências:

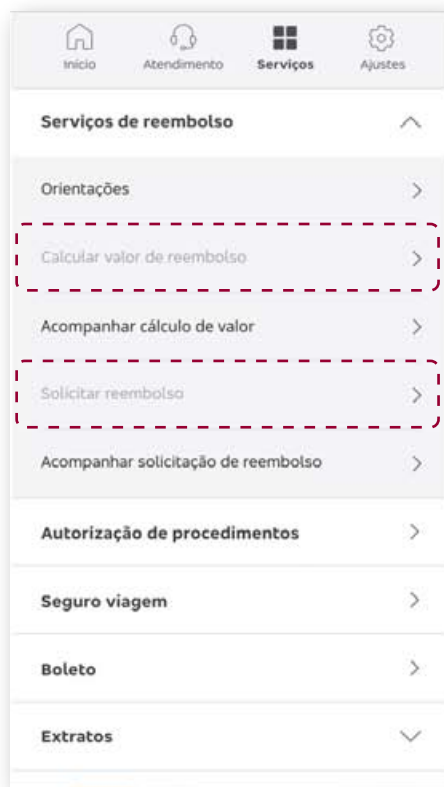
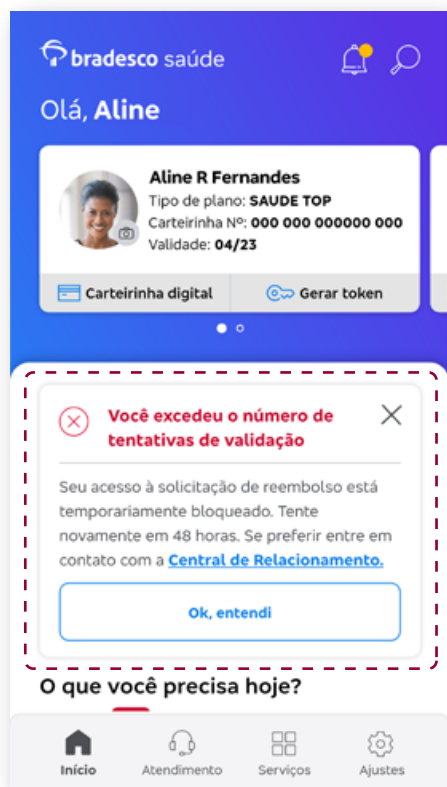
Caso ocorra algum erro na sua jornada, clique em **Entendi** e tente novamente.

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** 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**.

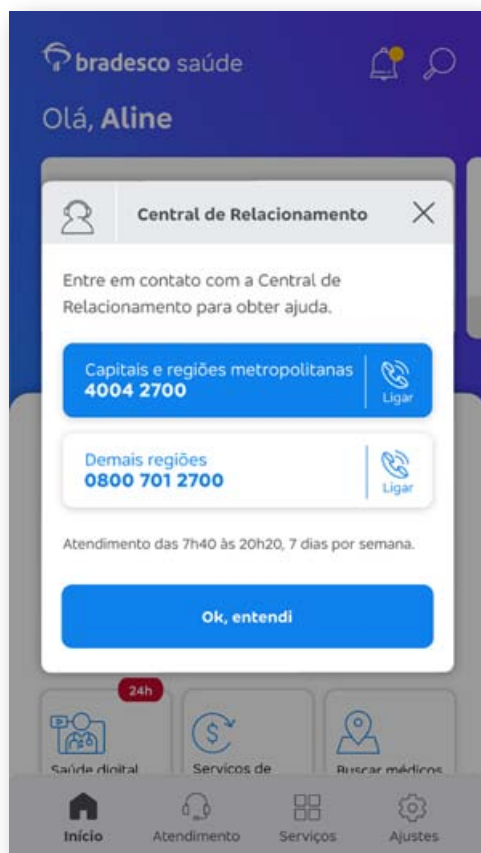
Clique em **OK, entendi** e tente novamente após 48 horas.



**24** **Atenção!** Orientamos aguardar o prazo indicado de 48 horas e fazer nova tentativa.

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 **opção 5** da URA.





ANS - nº 005711

ANS - nº 421715



**bradesco**  
saúde

Com Você. Sempre.

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

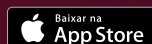
SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: **0800 727 9966**

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: 