

# BIOMETRIA FACIAL - APP

Bradesco Saúde  
Bradesco Seguros



# V validando sua Identidade

Para ter acesso aos serviços de Reembolso no App **Bradesco Saúde** ou no App **Bradesco Seguros** é necessário realizar a verificação da sua identidade.



Após acessar a **sua conta no aplicativo**, basta seguir os próximos passos para concluir a validação de segurança.

A Biometria Facial tem como principal objetivo garantir o compromisso da Bradesco Saúde com a Segurança da Informação.

# Atenção

---

- O processo de validação é o mesmo para o App Bradesco Saúde ou Bradesco Seguros.
- Antes de iniciar o processo de cadastro da biometria, verificar se o App precisa ser atualizado na loja de aplicativos do seu celular.
- Ao realizar o login, certificar-se de estar em seu próprio perfil.
- Não é possível realizar a validação compartilhando login de acesso com outros do mesmo grupo familiar.
- Somente são aceitos como documentos para validação: RG ou CNH.
- Documento plastificado ou não retirado do plástico/capa de proteção, dificulta a leitura podendo inviabilizá-la totalmente.
- Selfie do rosto com o documento junto à face inviabiliza a validação.
- Não é possível realizar a validação realizando upload de foto.
- A parte da CNH contendo o QR Code é considerada parte interna, e não o verso do documento.
- 3 tentativas consecutivas sem êxito na validação, bloqueia o processo por 48h de modo automático, e desabilita a solicitação de reembolso por este período.

# Atenção

---

A Central de Atendimento poderá auxiliar neste processo de validação: **4004 2700**

Seleção do menu de atendimento:

- plano de saúde empresarial (opção 1)
- outros assuntos (opção 2)
- digitar o número do cartão
- será informado o protocolo de atendimento
- continuar (opção 2)
- dúvidas ou ajuda com o Site ou App (opção 5)

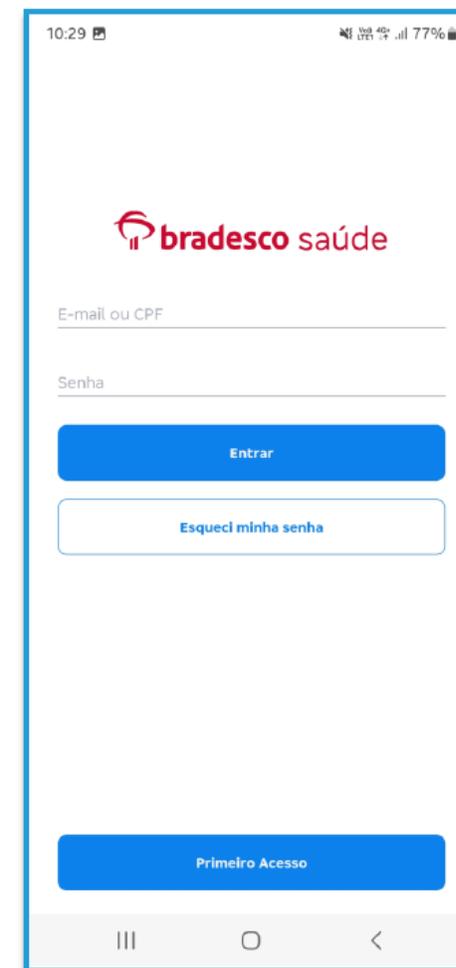
**A CENTRAL DE ATENDIMENTO NÃO REALIZA O DESBLOQUEIO POR EXCESSO DE TENTATIVAS.**

**NESTE CASO SERÁ NECESSÁRIO AGUARDAR O PRAZO DE 48H PARA O DESBLOQUEIO AUTOMÁTICO.**

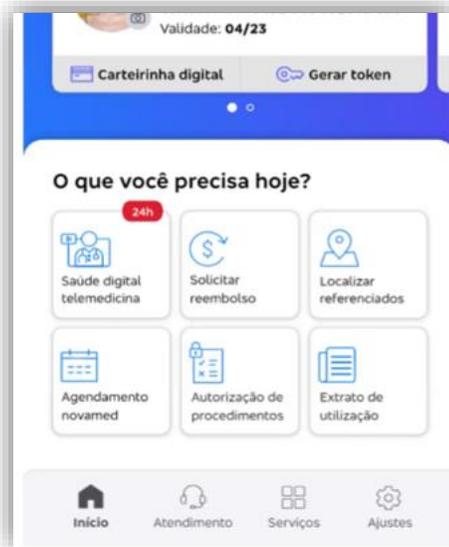
Acessar a área “logada” do App Bradesco Saúde ou Seguros

Para seguir com o cadastro da biometria facial é necessário ter o seu próprio login e senha.

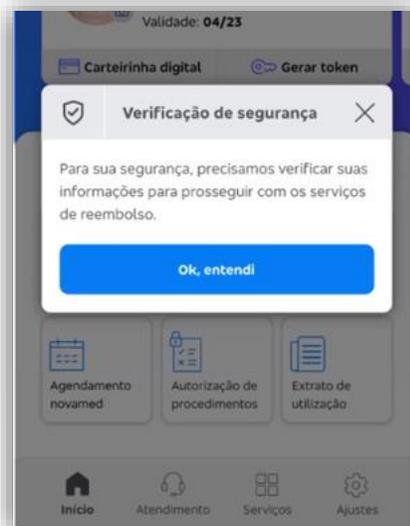
O login e o documento devem ser do mesmo usuário



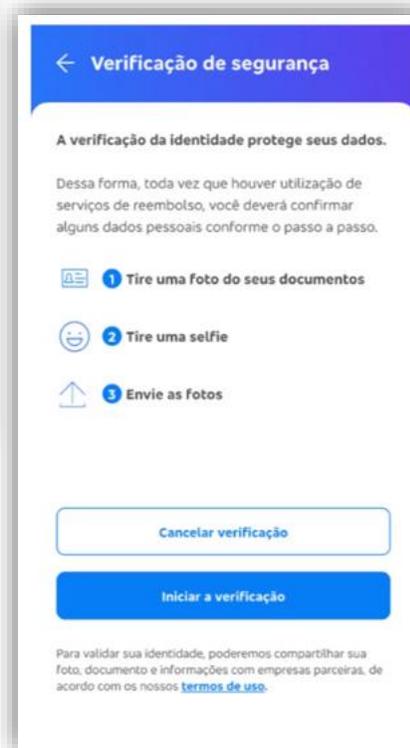
Clicar em “Serviços”



Aparecerá a mensagem:



Serão informas as 3 etapas. Clicar em “iniciar a verificação”



Selecionar umas das opções de documentos:



# 1 Foto do seu documento

Os passos a serem seguidos serão informados para **foto da frente do documento**



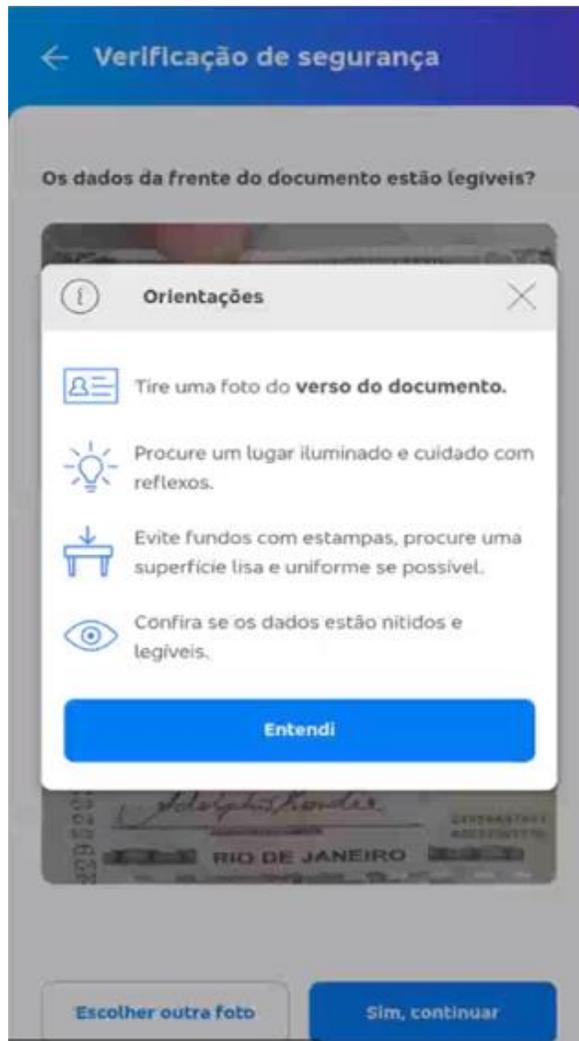
Aqui é permitido up load de foto ou arquivo



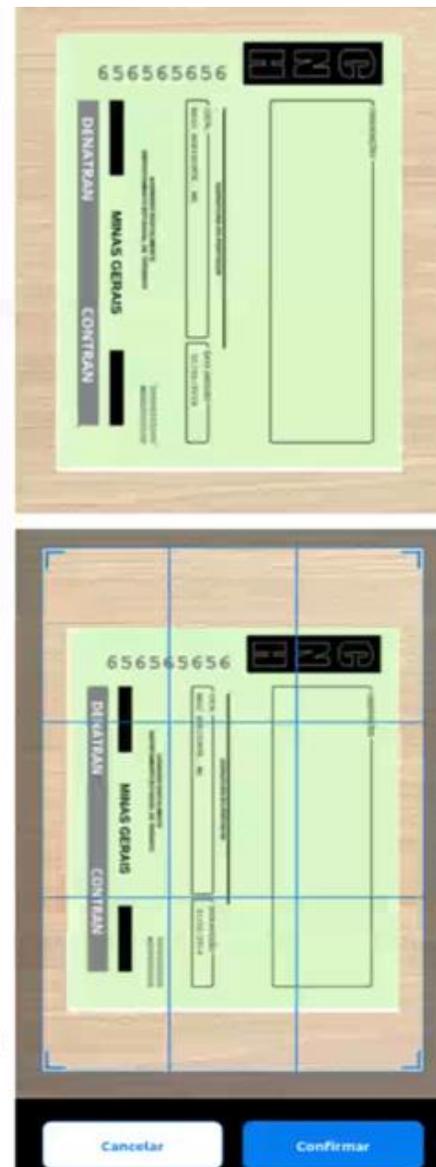
Tirar/carregar foto, ajustar enquadramento, verificar se os dados estão legíveis. Clicar em “sim, continuar” ou “não, tirar outra foto”



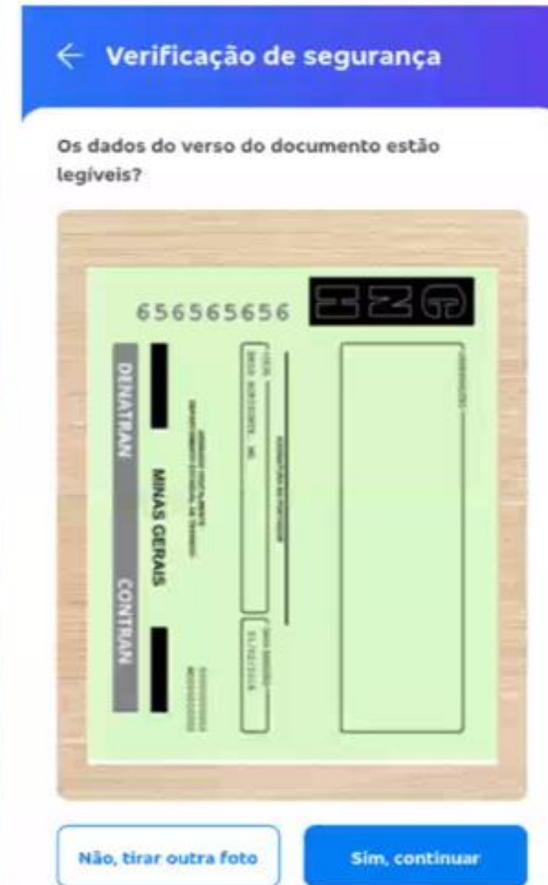
Os passos a serem seguidos serão informados para **foto do verso do documento**



Aqui é permitido up load de foto ou arquivo



Tirar/carregar foto, ajustar enquadramento, verificar se os dados estão legíveis. Clicar em "sim, continuar" ou "não, tirar outra foto"



## 2 Selfie

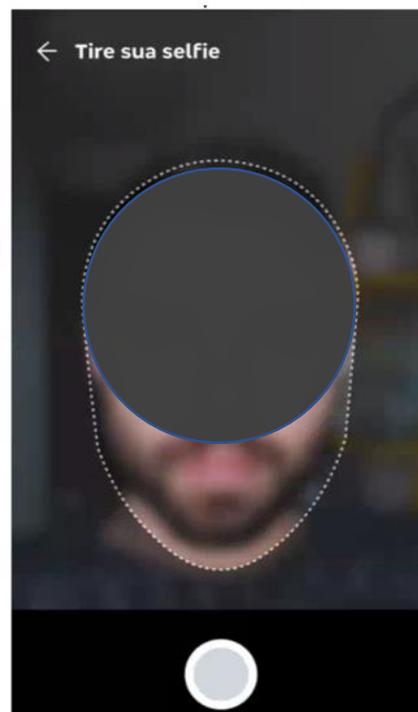
Os passos a serem seguidos serão informados. Clicar em “iniciar validação”



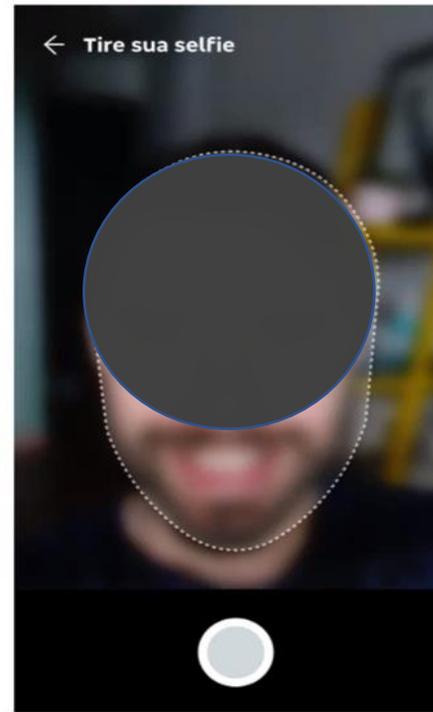
Seguir as orientações e clicar em “Entendi”



Seguindo as orientações, centralizar a face para a selfie



Será solicitado que sorria.

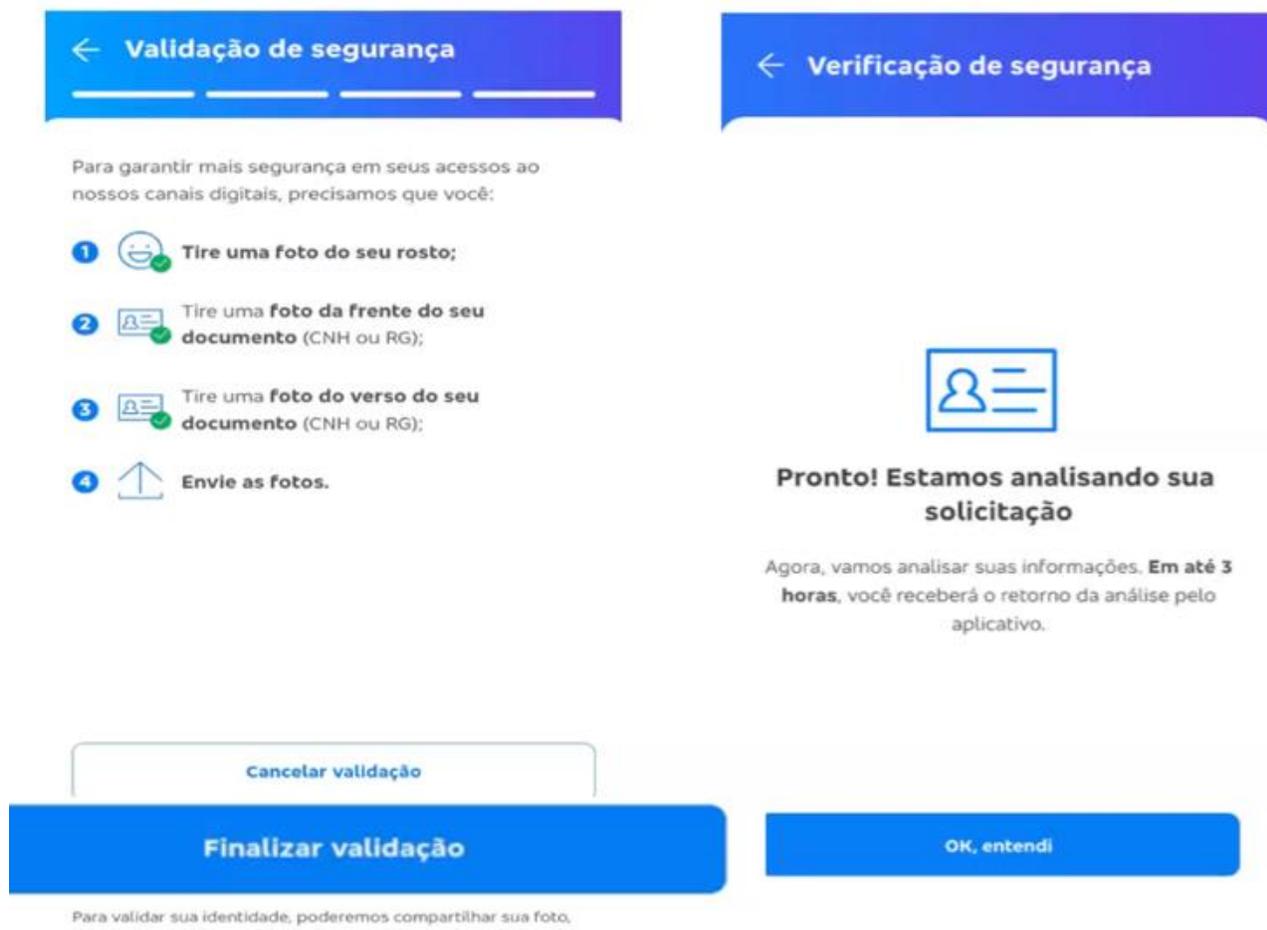


Avalie o resultado da selfie. Clique em “sim, continuar”, ou “não, tirar outra foto”



# 3 Enviar as fotos

As etapas realizadas estarão marcadas em verde. Para concluir o processo, clicar em "Finalizar validação"



## ← Verificação de segurança

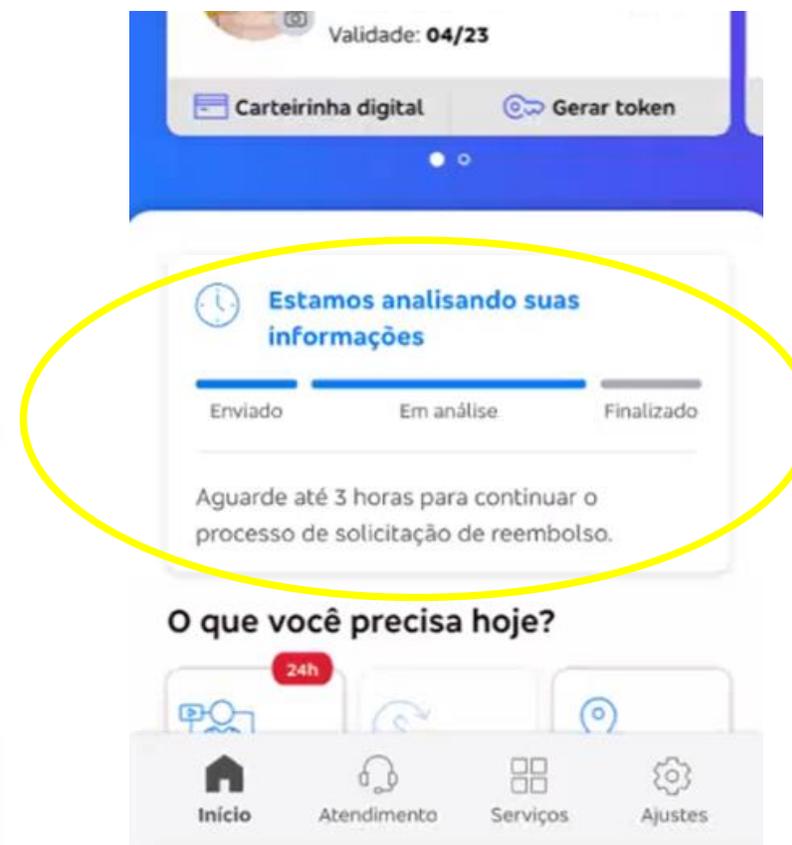


### Pronto! Estamos analisando sua solicitação

Agora, vamos analisar suas informações. **Em até 3 horas**, você receberá o retorno da análise pelo aplicativo.

OK, entendi

Até que a validação seja concluída será exibida esta mensagem:

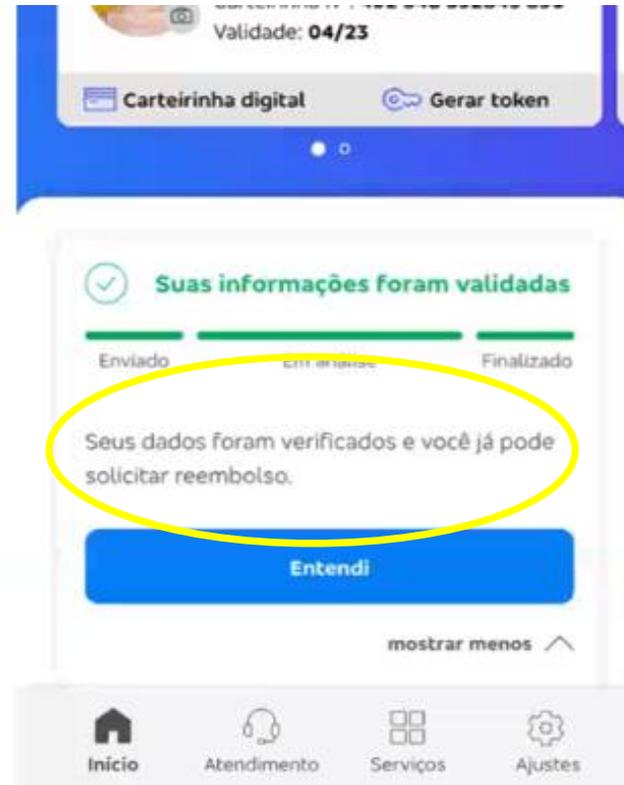


# Validação realizada com sucesso

Clicando em “mostrar mais”...



Clicar em “Entendi”.

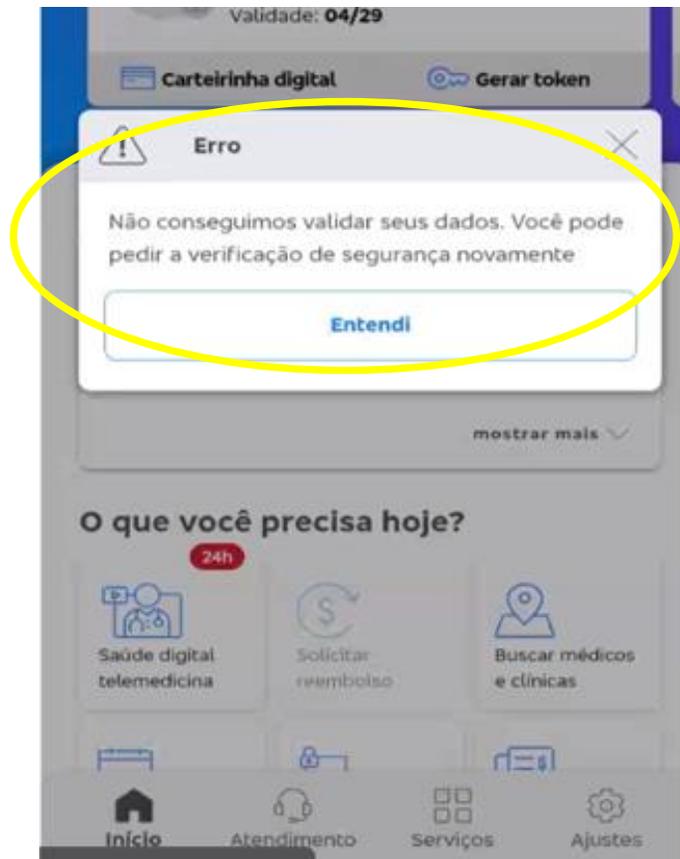


O ícone “Solicitar reembolso” aparecerá habilitado

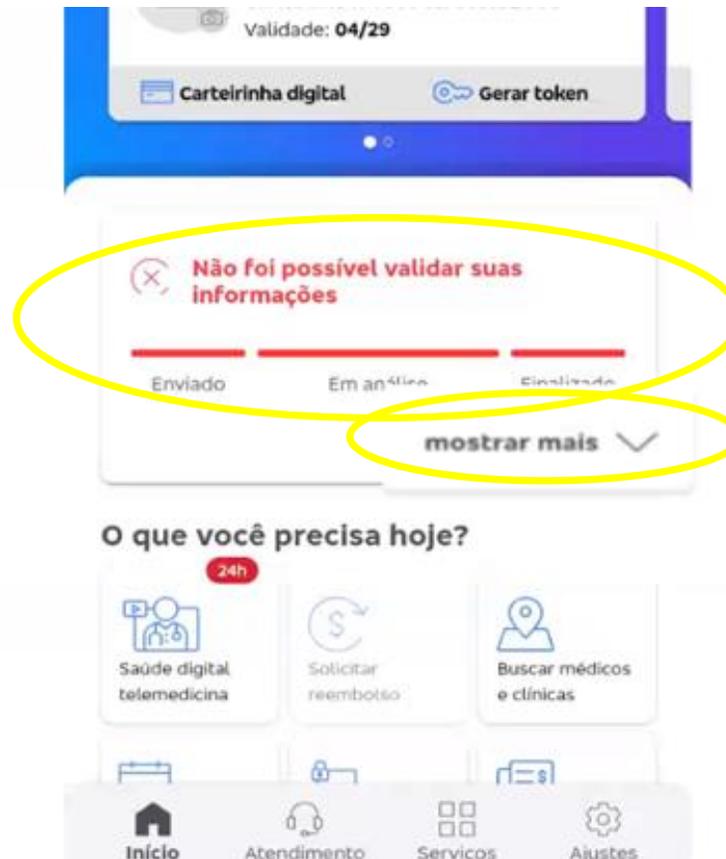


# Validação sem sucesso

Poderá aparecer esta mensagem de imediato:



Após o período da análise...



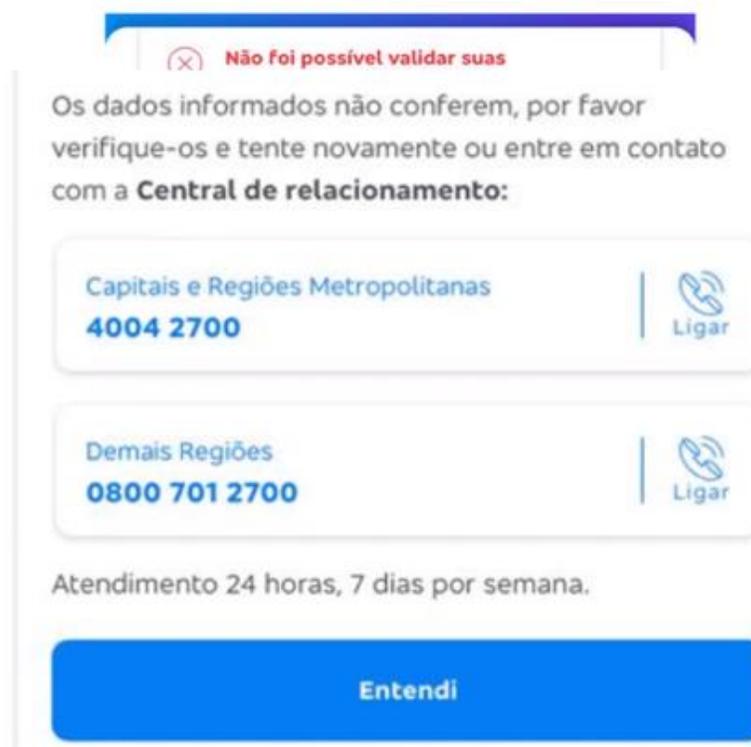
# Bloqueio por excesso de tentativas

Após a 3ª tentativa de validação sem sucesso, por motivo de segurança, será bloqueado os serviços de “Solicitar reembolso e Solicitar prévia”

O ícone Solicitar reembolso será desabilitado por 48h



Aparecerá a mensagem abaixo, e pós 48h o desbloqueio ocorrerá de modo automático, e nova tentativa de validação poderá ser realizada



## ATENÇÃO

A Central de Atendimento não desbloqueia o acesso, apenas auxiliará no processo para nova tentativa de validação

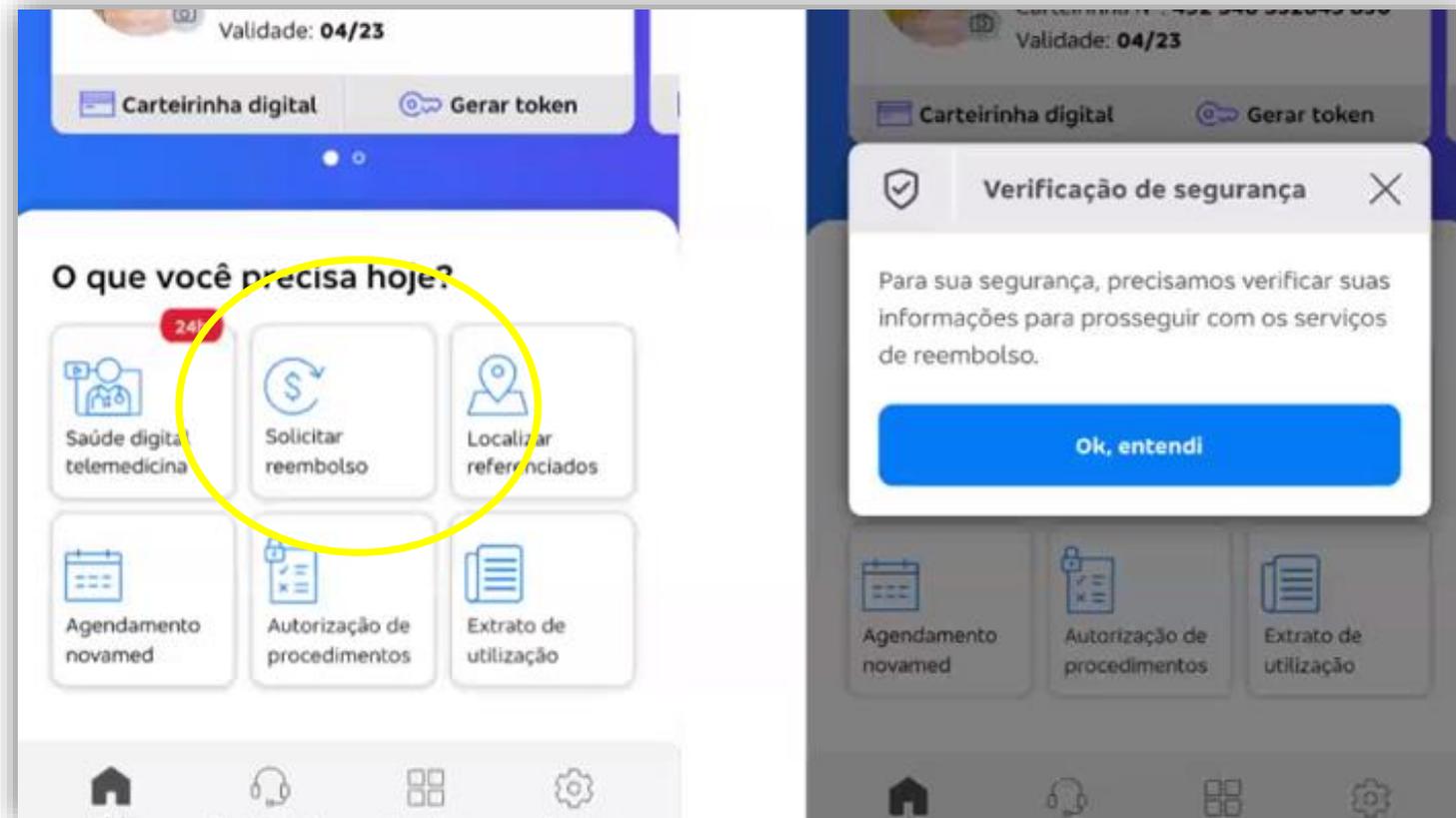


# Verificação de segurança

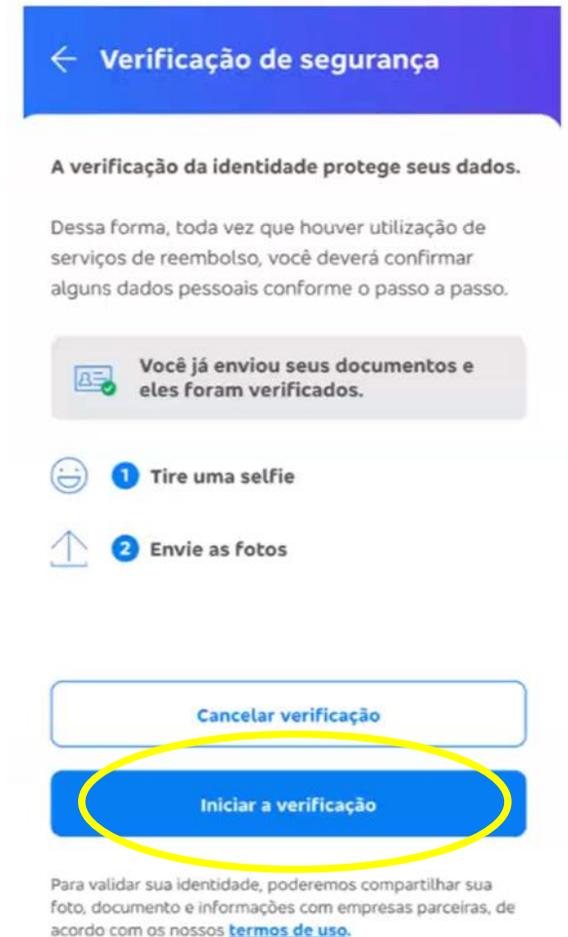
Após a conclusão da validação com sucesso, para solicitação de reembolso ou prévia, a verificação sempre será solicitada em 2 passos:

Clicar em "Solicitação de reembolso"

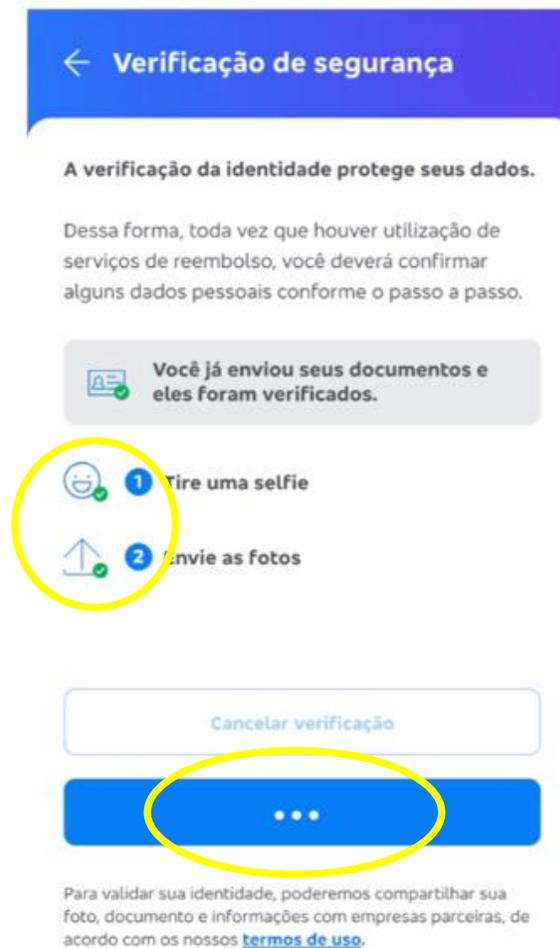
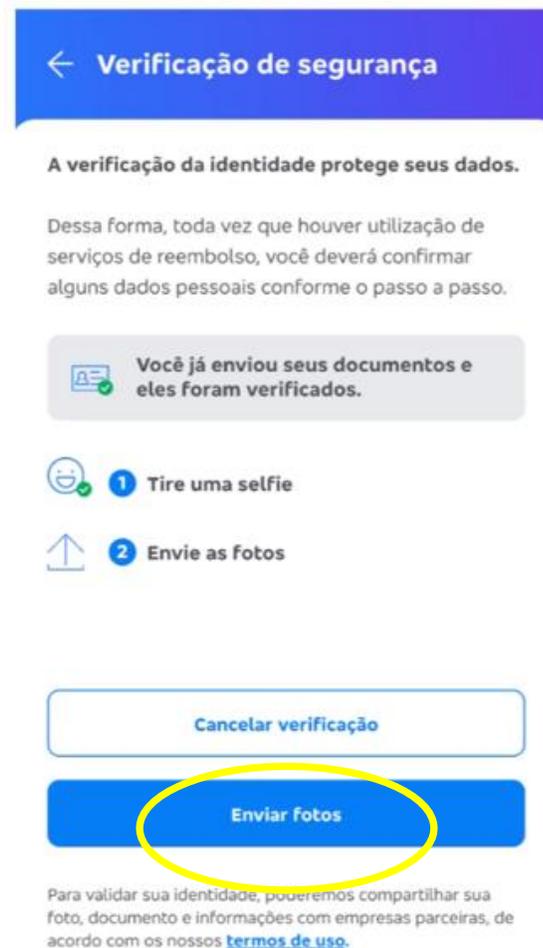
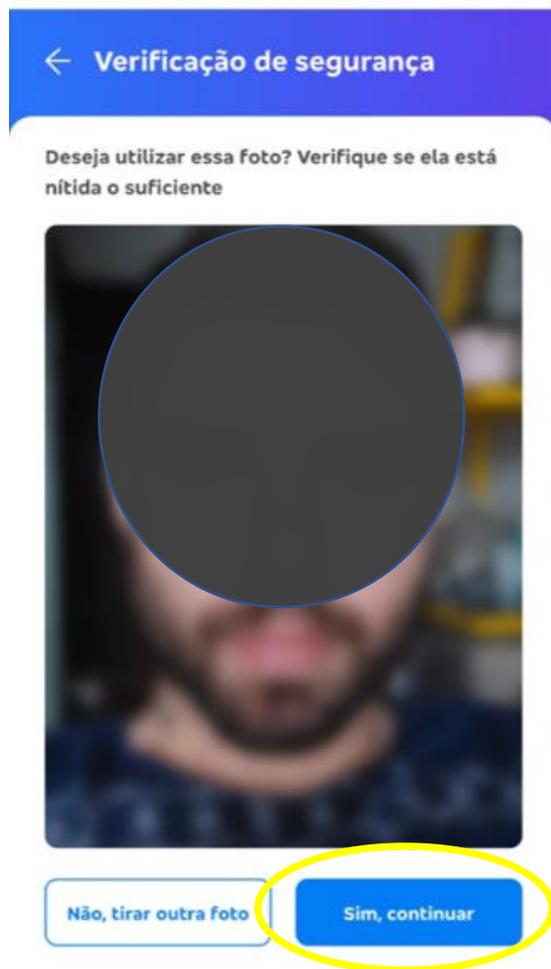
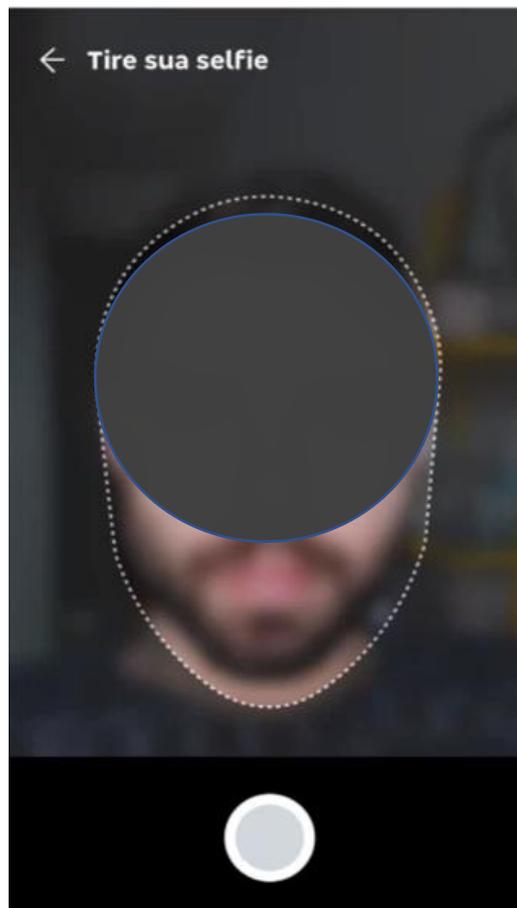
Será exibida a mensagem abaixo:



Clicar em iniciar verificação



Fazer a Selfie e seguir os passos seguintes



Em cumprimento a Lei 13.709 - (Lei Geral de Proteção de Dados), estamos adotando procedimentos para proteção dos dados pessoais e sensíveis.

