

Tokio Marine investe no autoatendimento via internet

Reformulado em 2012, agora o portal "Nosso Corretor", da Tokio Marine, possibilita fazer o registro e acompanhamento de todo o processo de sinistro do seguro de pessoas. Para seguir com a estratégia de facilitar os serviços oferecidos aos corretores e segurados, a companhia implementou sua plataforma de autoatendimento, via internet, deixando-a mais completa e funcional. Com a mudança, os clientes e corretores também podem utilizar o menu autoatendimento no site institucional da seguradora e acessar diversos serviços como segunda via do boleto de pagamento, aviso de sinistros para os ramos massificados (Automóvel, Terceiros, Empresarial, Residencial, Condomínio e Vida), segunda via da apólice, fale com o analista e agendamento de vistoria para sinistro. "O novo serviço de autoatendimento, via internet, garante conveniência e disponibilidade de acesso aos nossos clientes e corretores, 24 horas por dia, sete dias por semana", afirma o diretor de Operações e Tecnologia da Tokio Marine, José Adalberto Ferrara. Em caso de sinistro, o Agendamento de Vistoria do Veículo pode ser realizado via internet pelos segurados, corretores ou terceiros. Para escolher a oficina, basta informar o estado e município e o sistema lista, automaticamente, a rede de oficinas disponível naquela região. A plataforma também disponibiliza o acompanhamento online dos sinistros, para que todos os envolvidos possam verificar o andamento do processo. "Desenvolvemos uma plataforma dinâmica e completa para oferecer todas as informações relativas a cada etapa do processo. Por meio dela, é possível acompanhar a confirmação do aviso, do agendamento, a realização do sinistro e a liberação dos reparos", informa o diretor, que reforça a possibilidade de acesso aos procedimentos, lista de documentos necessários e a data prevista para pagamento da indenização, no caso de indenização integral. Após a comunicação do sinistro, a seguradora envia uma mensagem para o celular do segurado ou do terceiro, informando o número do processo. A cada etapa concluída o sistema envia automaticamente um SMS para ambos. Quando o corretor ou comunicante do sinistro, pode escolher por receber um e-mail com dados do aviso de sinistro imediatamente, após a comunicação da ocorrência. Quando o reparo do veículo é autorizado, a oficina recebe um e-mail e uma cópia automática destinada ao corretor, segurado e demais pessoas envolvidas no acidente. Caso ainda tenham dúvidas, os usuários poderão saná-las utilizando o menu "Fale com o Analista", que permite o envio de mensagens diretas para o profissional que cuida do processo. Todas as dúvidas são respondidas por e-mail.

Normal 0 false false false EN-US X-NONE X-NONE
Revista Apólice o maior portal de seguros do Brasil

Sobre o Autor

Apólice é uma revista dirigida a todos os segmentos do mercado de seguros: corretores, seguradores, resseguradores, técnicos de seguros, entidades do setor, gerentes de risco e empresas interessadas no segmento de seguro do País.

Source: <http://www.artigopt.com>