Procedimentos Tokio Marine

Comunicados de Sinistros.

Os comunicados de sinistros Tokio Marine podem ocorrer das seguintes maneiras: E-mail de sinistro automático enviado pela seguradora, contato via telefone (segurado, corretor ou terceiros), alertas identificados pela central Gapo ou através de nossas fontes diretamente ligadas a polícia Whatsapp equipes de pronta resposta.

Ao receber o comunicado, devemos consultar se possui cadastro em nossa base, e em caso positivo, devemos proceder de acordo com seu **Status**.

Ativo na base – Colher as informações de acordo com a ocorrência. Se o segurado estiver em linha solicitar conforme **Script** e caso o comunicado venha por e-mail ou equipe, entrar em contato e colher as informações abaixo.

Não_ativo – Clicar em não ativo para ir a página 5.

Importante sempre questionar se a vítima se encontra em local seguro e se é possível nos passar algumas informações, e em caso positivo, colher os dados de acordo com a ocorrência.

FURTO

- Data e hora que o veículo foi estacionado;
- Horário que constatou o furto;
- Endereço com número, bairro, cidade e estado;
- Qual motivo o veículo foi deixado no local;
- Existência de outro rastreador no veículo; Resposta positiva, questionar uma posição para confrontarmos com o da Sat Company.
- Característica do veículo que o diferencie dos demais (adesivo, avaria);
- Para veículo de passeio, questionar se é utilizado para aplicativo de transporte.

Para caminhões, questionar:

- Placa da carreta;
- Se estava carregado;
- Qual o tipo de carga;
- Quantidade de carga;
- Valor da carga.

ROUBO

- Data e hora que ocorreu a abordagem;
- Endereço do roubo com número, bairro, cidade e estado; (Para Rodovia: KM aproximado ou referência);
- Questionar se o veículo estava parado ou em movimento;
- Se houve sequestro, questionar a duração do sequestro e horário da liberação e cidade que foi liberado;
- Existência de outro rastreador no veículo; Resposta positiva, questionar uma posição para confrontarmos com o da Sat Company.
- Característica do veículo que o diferencie dos demais (adesivo, avaria);

Para caminhões, questionar:

- Placa da carreta;
- Se estava carregado;
- Qual o tipo de carga;
- Quantidade de carga;
- Valor da carga.

PROCEDIMENTOS

- Questionar se foi feito o B.O e a abertura da ocorrência no 190;
- Confirmar o telefone para contato e se o mesmo telefone seria para WhatsApp, pois iremos entrar em contato pelo WhatsApp para solicitar uma cópia do boletim e manter o cliente informado sobre o andamento da ocorrência;
- Caso o cliente questione a localização do veículo, informar que aqui é a central de cadastro e essa informação fica com o núcleo restrito de operações e assim que tivermos maiores novidades, retornaremos de imediato.

Após colher as informações devemos deixar a gerência e superintendência cientes através do comunicado no grupo de **Whatsapp Gapo**.

((Sinistro - Seguradora))
Responsável:

Placa:
Chassi:
Modelo:
Marca:
Ano:
Cor:
Status Base:

Equipamento:
Última Posição:
Status Linha:

Data do Sinistro:
Região do Sinistro:
Status: Tratativa realizada

Na sequência registrar os chamados na ordem:

Primeiro chamado: Roubo/Furto padrão no link categoria de chamado (Roubo/Furto).

Segundo chamado: Status Base: Ativo ou Fora da base ativa, sendo lançado para projeto especial, categoria de chamado (GAPO)

Terceiro chamado: Se última posição por posterior ao sinistro, registrar envio de equipe para averiguação, se última posição por anterior, registrar informação que estamos transmitindo informações para as equipes e polícia da região e áreas vizinhas

Quarto Chamado: Inserir o relato, categoria do chamado (xxxxxxxxxxxxx) (http://10.20.2.22/central/gapo/chamados_roubo.htm).

Demais chamados: GAPO.

Para cada informação, devemos criar um chamado (GAPO) ou separar por barras: tem rastreador, motorista de aplicativo, cliente orientado acionar 190, fazer B.O....

Os chamados devem seguir o padrão que está disponível no link abaixo.

http://10.20.2.22/central/gapo/chamados_roubo.htm

Seguir operação realizando contatos e acionamentos conforme cada caso:

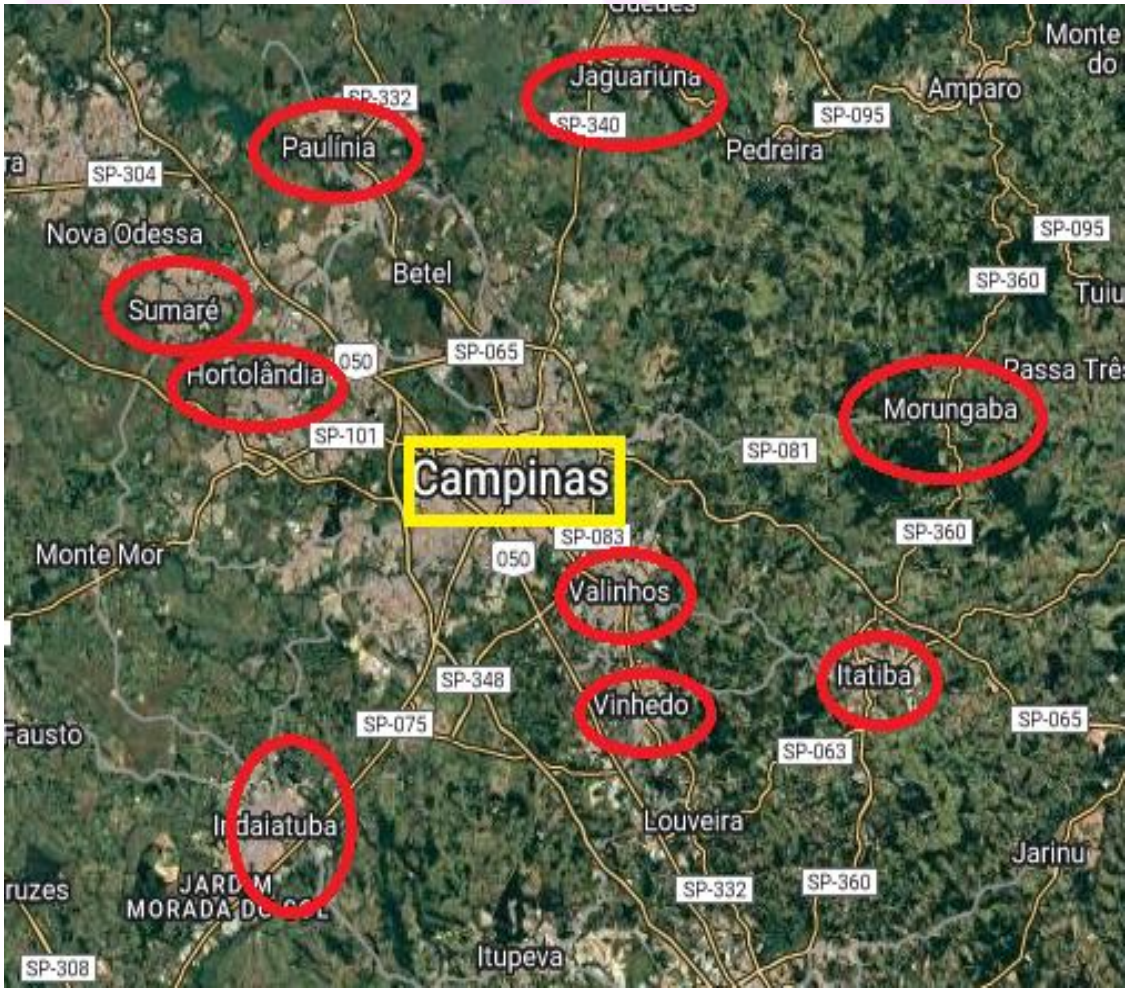
Equipamento atualizado parado ou com posição posterior ao roubo/furto: Acionar equipe de pronta resposta para a última coordenada;

Obs: Verificar sempre próximo a última posição no mapa, a existência de galpões, oficinas, desmanches ou qualquer local suspeito onde possam ter escondido o veículo para informar a equipe de pronta resposta que está no local.

Equipamento com conexão em movimento: Realizar contato com COPOM (Polícia Militar da Região) para abordagem e acionamento de pronta resposta.

Equipamento com conexão anterior ao sinistro: Realizar contato com a polícia da região e áreas vizinhas, pulverizando os dados do veículo e realizando cerco com o maior número de contatos possíveis, tanto por whatsapp, quanto por ligação aos batalhões e unidades PRF.

Ex: Na imagem abaixo, um veículo roubado e não recuperado na região de Campinas, além do contato na cidade, os contatos na região em volta deixando o policiamento da área ciente caso de deparem com o veículo.



Caso necessário o acionamento de equipe de pronta resposta, deverá ser levado em consideração a região e custo (conforme tabela abaixo, onde nesse momento deverá ser informada a coordenada da ocorrência em que a equipe deverá deslocar-se), priorizando sempre os casos de franquia por região e menor tempo de chegada do agente após consulta nos grupos de whatsapp

http://10.20.2.22/central/gapo/apoio.htm

Após acionamento, registrar dados da ocorrência na planilha de acionamento dos agentes conforme link e imagem abaixo, lembrando sempre de em caso de trocas de plantão com ocorrência em andamento, finalizar o preenchimento dos dados do anterior:

http://10.20.2.22/central/gapo/acionamentos.htm

Veículo localizado –Para realizarmos um atendimento humanizado, devemos seguir o procedimento abaixo.

Veículo com informação de direcionamento para à delegacia
- Sr(a), o motivo do contato é para informar sobre a localização de seu veículo XXX-0000, na qual será/foi conduzido por guincho para a XX DP. O Sr(a) pode anotar o endereço?
- O Sr(a) sente-se confortável em ir sozinho até a delegacia ou deseja que nosso agente acompanhe o Sr(a). ao chegar no local?

Veículo localizado e aguardando segurado para baixa ou deslocamento até à delegacia
- Sr(a), o motivo do contato é para informar sobre a localização de seu veículo XXX-0000. O Sr(a) pode anotar o endereço onde veículo está no momento?,
- Nossa equipe o aguarda no local, qual sua estimativa e previsão de chegada ao endereço?

Quando segurado chegar ao local, realizar nova ligação ao mesmo:
- Sr(a), nosso agente informou que o veículo será direcionado para a XX DP. O Sr(a) sente-se confortável em ir sozinho até a delegacia ou deseja que nosso agente acompanhe o Sr(a). até o local?

Veículo não localizado – Cadastrar a ocorrência no Roubocar e informar o segurado que permanecemos em operação e assim que tivermos atualização do caso, entraremos imediatamente em contato, seguindo procedimento posteriormente de retornos programados (30min, 1h30min, 24h e a cada 7 dias)

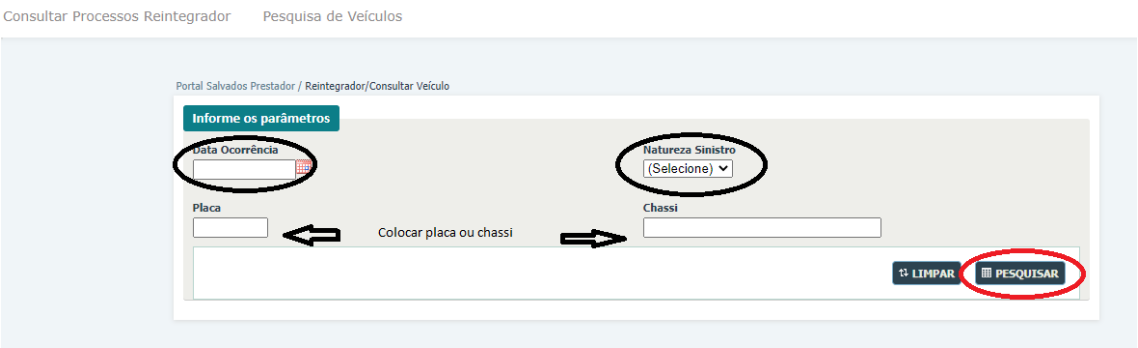
Fora da base ativa

Quando recebermos o comunicado de sinistro que não está ativo em nossa base, iremos verificar a possibilidade de projeto especial. No caso da seguradora Tokio Marine, podemos seguir com a operação desde que não conste no portal a informação de recuperação por outra equipe de pronta resposta. Desta forma é muito importante consultar o portal antes de seguir ou autorizar alguma equipe a efetuar a operação.

Devemos acessar o site da seguradora http://portalparceiros.tokiomarine.com.br/#login/ e entrar com login e senha para consulta.

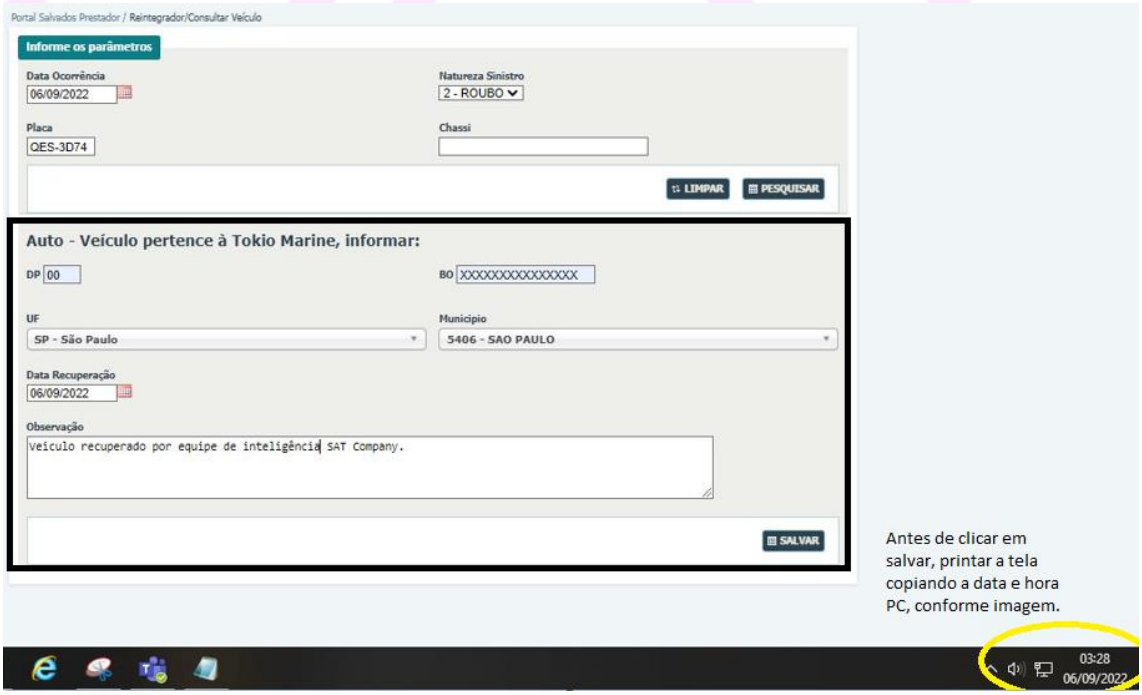
Login: 33725224862
Senha: Tokio@2020

Ao entrar no Site, devemos clicar no link prestador seguido de pesquisa de veículos e a tela abaixo aparecerá, onde é sempre muito importante lançar os dados da ocorrência corretamente como placa ou chassi, data da ocorrência (Verificar informação no SINESP) e selecionar uma das opções (roubo ou furto)

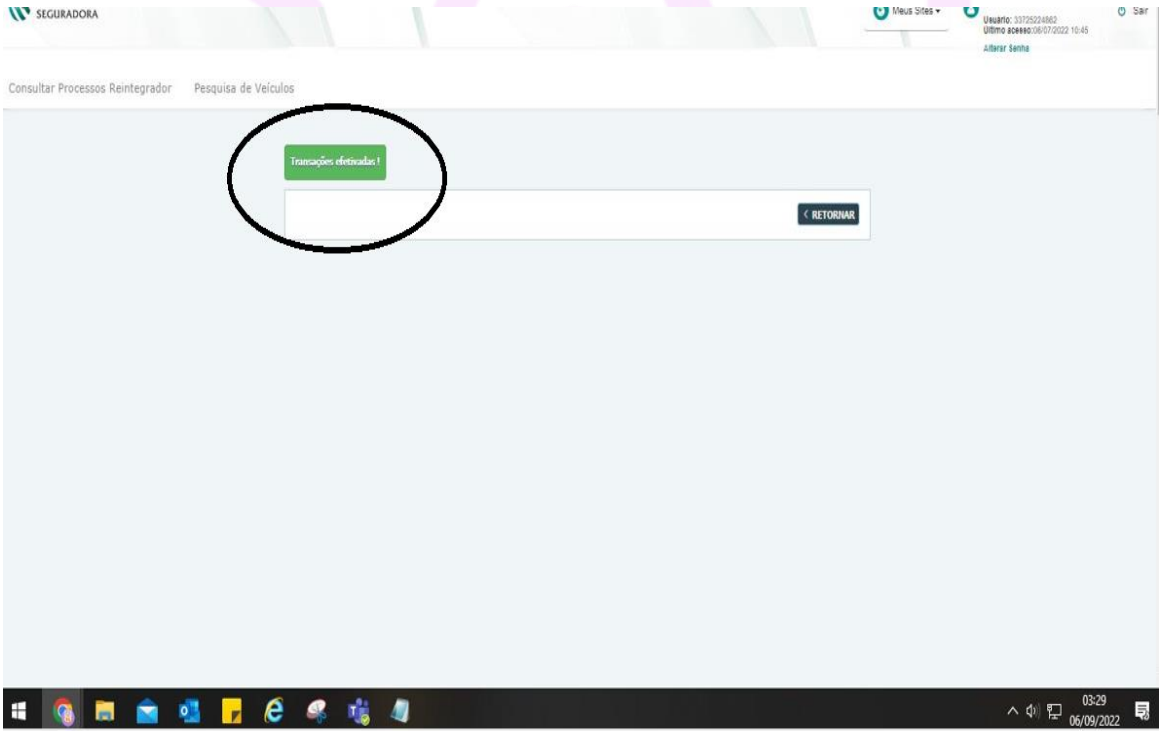


Ao lançar a informação no site e pesquisando irá retornar uma das informações abaixo, por isso mais uma vez, frisamos a necessidade de informar a data correta da ocorrência para não ocorrer divergências.

Ao aparecer uma das telas abaixo, devemos lançar as informações e antes de salvar, realizar o print da tela que será enviada no e-mail de recuperação.

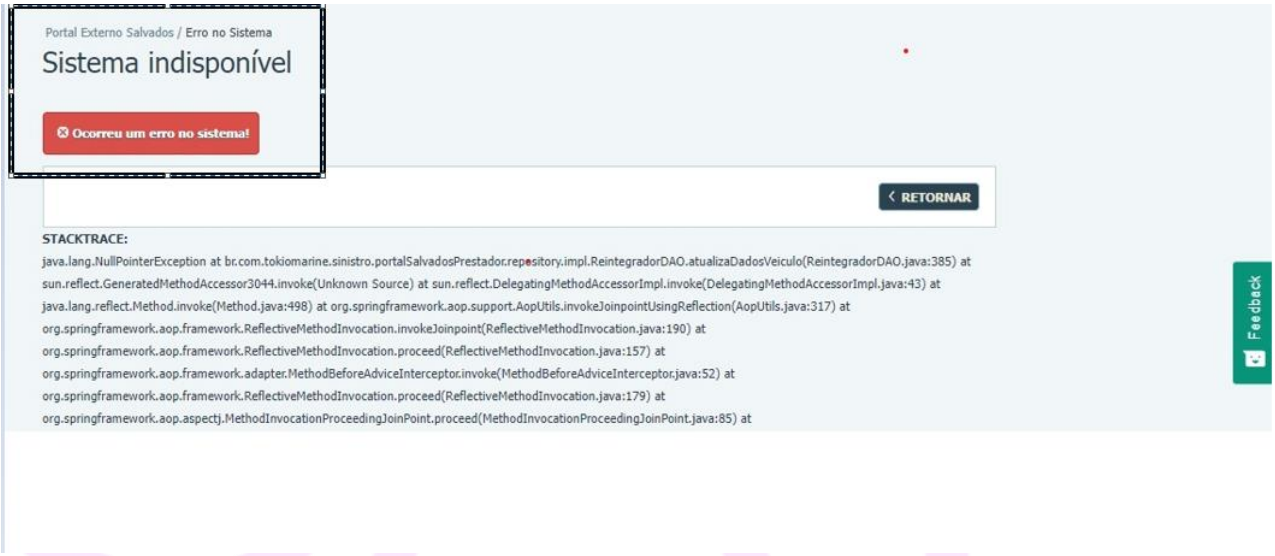


Após salvar, deverá ser exibida a tela abaixo, confirmando o cadastro no site.

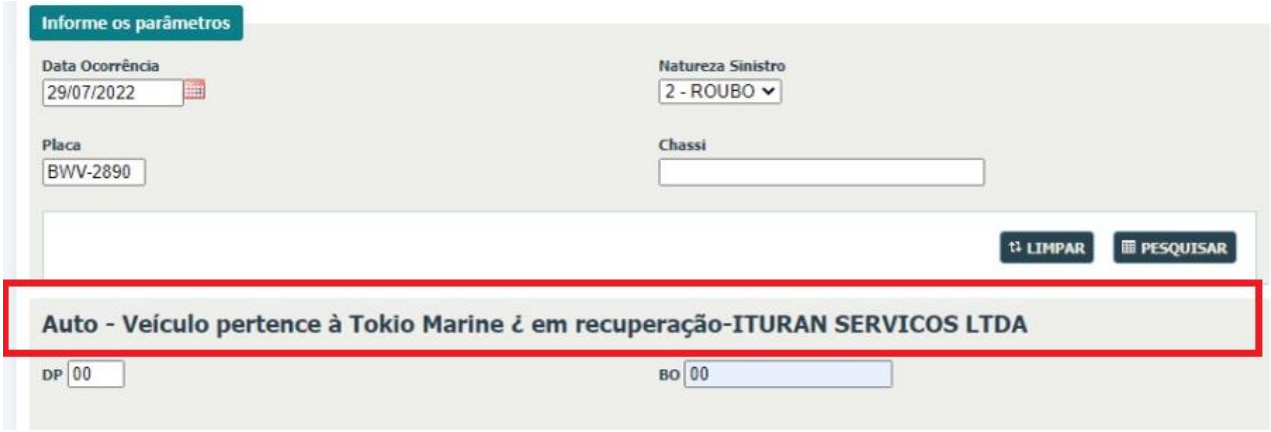


Com a informação de transações efetivadas, podemos seguir com a recuperação autorizando a equipe de pronta resposta solicitante.

Caso o sistema retorne com erro, como na tela abaixo, devemos tentar cadastrar novamente retornando a tela anterior, e caso persista, verificar com a gerência e superintendência antes de seguir com a operação, pois podemos ter problemas posteriormente no pagamento do projeto.



Caso na tela de pesquisa retorne à informação de outra equipe atuando na recuperação, conforme imagem abaixo, não seguir com o projeto.



Os projetos especiais da seguradora Tokio Marine possuem valores diferentes em seu faturamento conforme tabela abaixo, na qual deverá ser verificada para lançamento das informações da troca de plantão e grupo whatsapp GAPO, seguindo a página do link abaixo:

http://10.20.2.22/central/gapo/sla.htm

TOKIO MARINE	Sindicância Negativada	Abaixo de 60%	-8%	**Sem rastreador** (Veículo irrecuperável) - R$600,00 **Sem rastreador** (Veículo Recuperável) - R$1.400,00	Pré autorizado desde que esteja no portal Dúvidas com Cristian ou Fabiano (11 3265-7394 ou 7752) cristian.ramos@tokiomarine.com.br verificar envio de relatório aqui
		Entre 60% e 64,99%	-5%		
		Entre 65% e 69,99%	-3%	Com rastreador - 10% FIPE (máximo R$4.000,00)	Pré autorizado desde que esteja no portal Dúvidas com Carlos Diego carlos.silva@tokiomarine.com.br; comodato.auto@tokiomarine.com.br
		Entre 70% e 74,99% multa de -1%	-1%		

Após cadastrar a ocorrência no Portal Tokio Marine, deverá ser realizado relatório operacional para formalização e envio, onde os relatórios devem ser preenchidos de forma padrão, com exceção de alguns casos especiais, onde será orientado pela supervisão, gerência ou superintendência.

Abaixo complemento para preenchimento do relatório:

Base Ativa Todas as seguradoras

Transcorrer:

Recebemos por volta das __h__min do dia __/__/__, e-mail de sinistro automático da seguradora _____, notificando o roubo do veículo em questão na região de ___- __ ou

Recebemos por volta das __h__min do dia __/__/__, ligação do segurado/responsável/corretor através do telefone _____, notificando o roubo do veículo em questão na região de ___- __ ou

Verificamos por volta das __h__min do dia __/__/__, alerta de alimentação do veículo em questão na região de _____-__, onde não houve êxito na tentativa de contato com o segurado. Iniciamos dessa forma procedimentos de localização do veículo com equipe de pronta resposta para averiguação ou onde em contato com o segurado/responsável através do telefone _____ confirmamos o sinistro do veículo.

Relato:

Conforme relatado pelo Sr. ou Conforme relato contido no email, informou ....

Seguir script relato do portal (http://10.20.2.22/central/gapo/chamados_roubo.htm) - Seguir exatamente o padrão contido no portal.

Após a comunicação do sinistro, identificamos que o equipamento estava com sua posição na região de _____-__, onde enviamos ao local equipe de pronta resposta Sat Company, solicitando apoio da polícia local para a abordagem do veículo.

Conclusão:

Veículo recuperado por volta das __h__min do dia __/__/__ com/sem avarias na rua _____-__, sendo conduzido ao __dp situado na rua _____ para liberação ao segurado ou sendo conduzido ao pátio do guincho, situado na rua ____.

Projeto Especial

Transcorrer:

Recebemos por volta das __h__min do dia __/__/__, informação da equipe de inteligência Sat Company, notificando a localização do veículo em questão na região de _____- __.

Sem Relato da ocorrência

Conclusão:

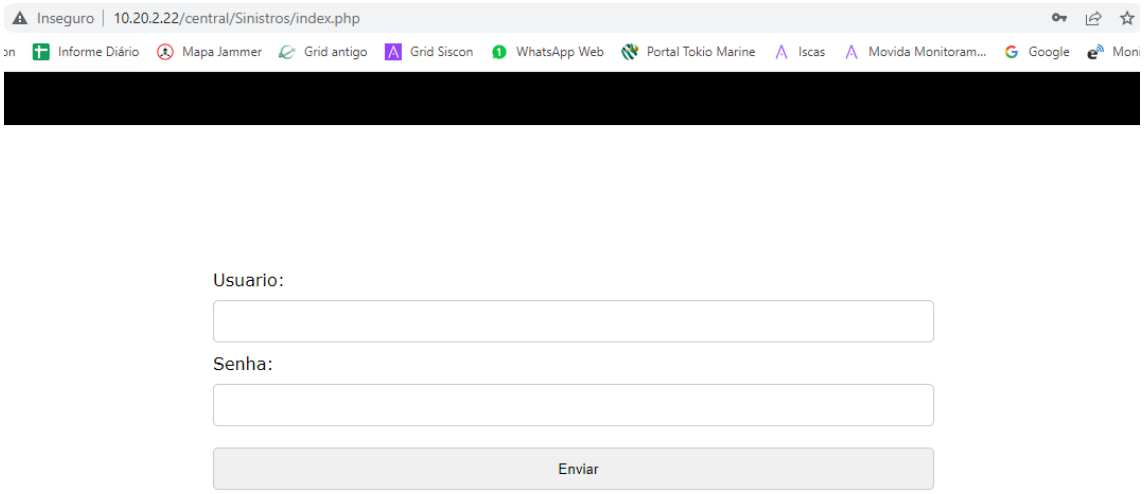
Após a localização do veículo pela equipe de pronta resposta Sat Company, confirmamos que o veículo estava cadastrado no sistema Roubocar através de email de sinistro automático da seguradora, onde seguimos com a recuperação do veículo pela equipe.

Manter o padrão em caixa baixa, e atenção aos dados que são preenchidos de forma automática pelo sistema (principalmente os campos sucursal, corretora e seguradora, pois o veículo pode estar na base por seguradora anterior), revisando assim todos os campos antes do envio dos relatórios.

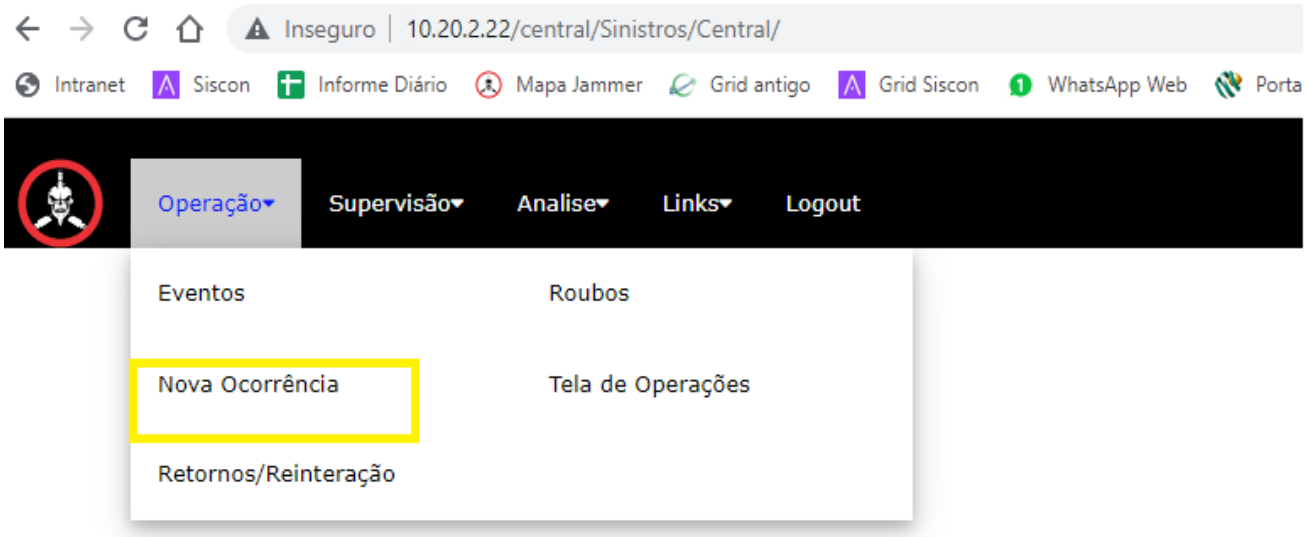
PS: Para os casos de projeto especial, sempre preencher o campo considerações com o valor a faturar pelo projeto

Para cadastrar o relatório da ocorrência, devemos entrar no link abaixo.

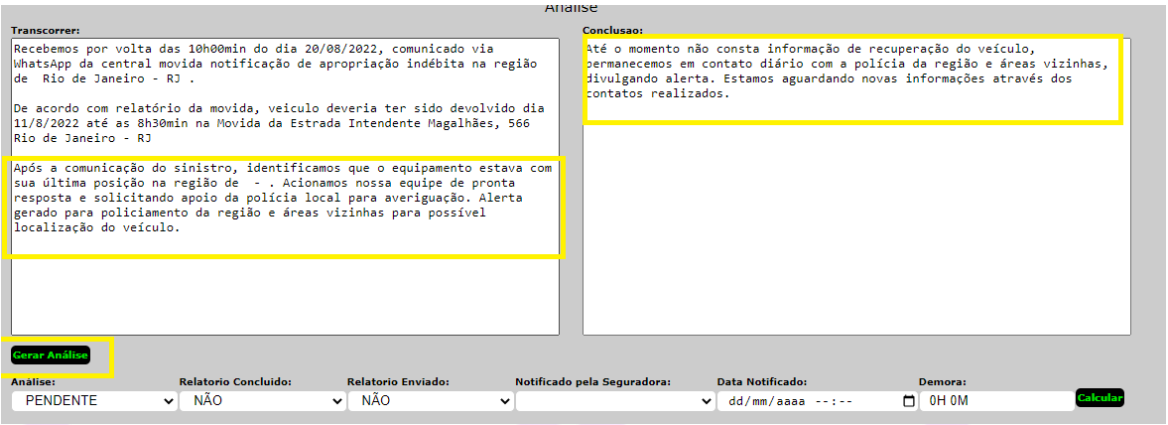
http://10.20.2.22/central/Sinistros/index.php



Após inserir o login e senha e entrar na tela abaixo, verificar na lupa se consta relatório preenchido para o veículo em questão (observar sempre a data do cadastro, pois pode ser uma segunda ocorrência envolvendo o mesmo veículo). Caso não tenha relatório pronto, clicar em operação, seguido de nova ocorrência.



Ao entrar preencher os dados e salvar. Depois basta colocar a placa no canto superior direito da tela e buscar na lupa. Ao encontrar o veículo clicar em editar e preencher as demais informações corretamente. Ao final da tela, clicando em gerar analise, os chamados que foram lançados de forma padrão como roubo e relato (XXXX) irão para parte do transcorrer onde devemos alterar de acordo com o sinistro, conforme informado acima nos padrões para envio do relatório.

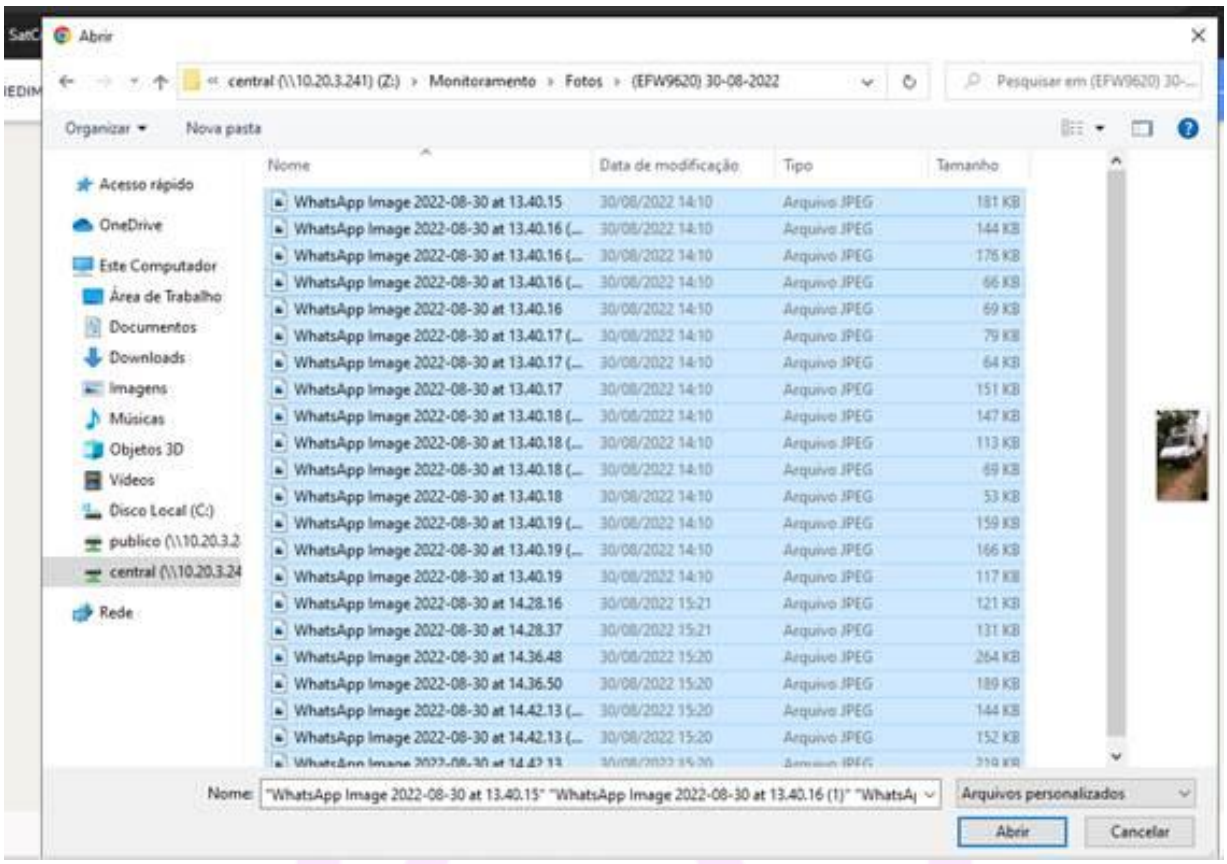


Dentro desta mesma tela na parte superior do lado esquerdo, temo a opção recuperação, local onde devemos inserir as fotos do veículo recuperados. Lembrando que todas as fotos, devem conter o logo da Sat Company e o endereço de recuperação, que são inclusos de forma simples e pratica, seguindo o passo a passo abaixo.

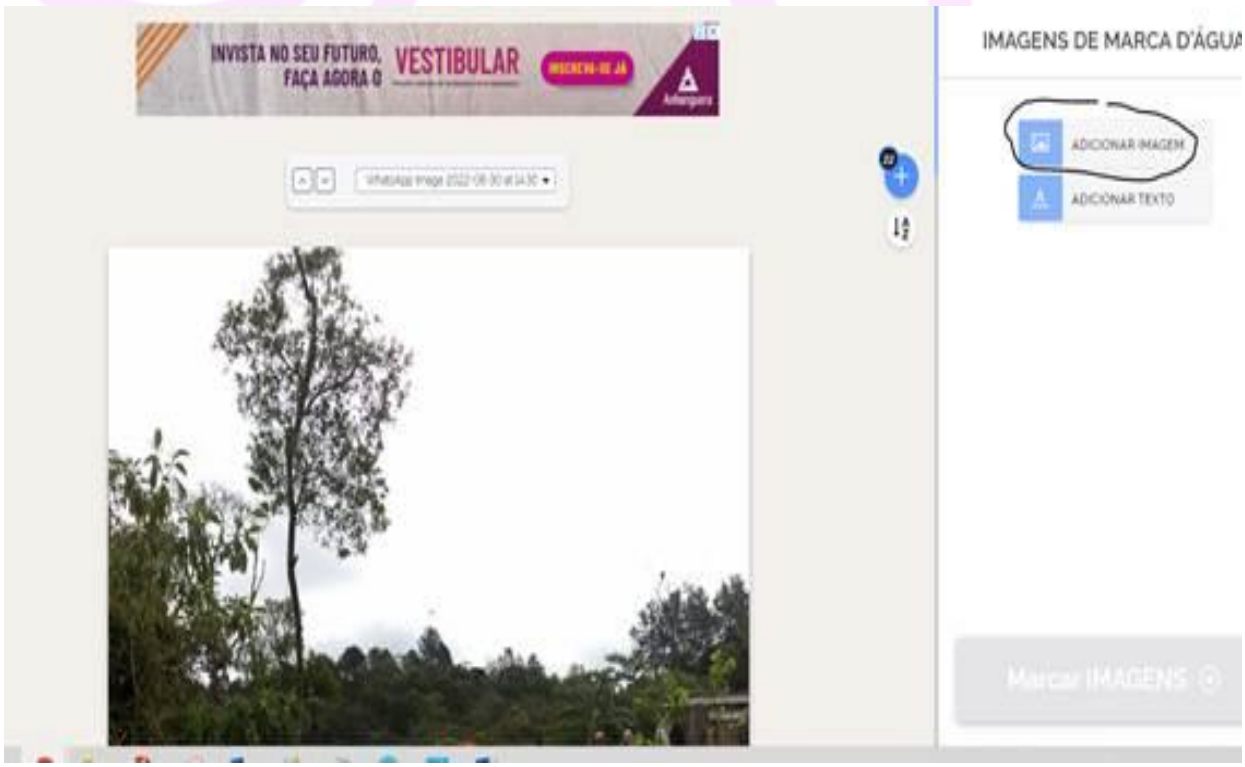
Acesse o link: www.iloveimg.com/pt/marcar-imagem

Vá na opção **SELECIONAR IMAGENS**

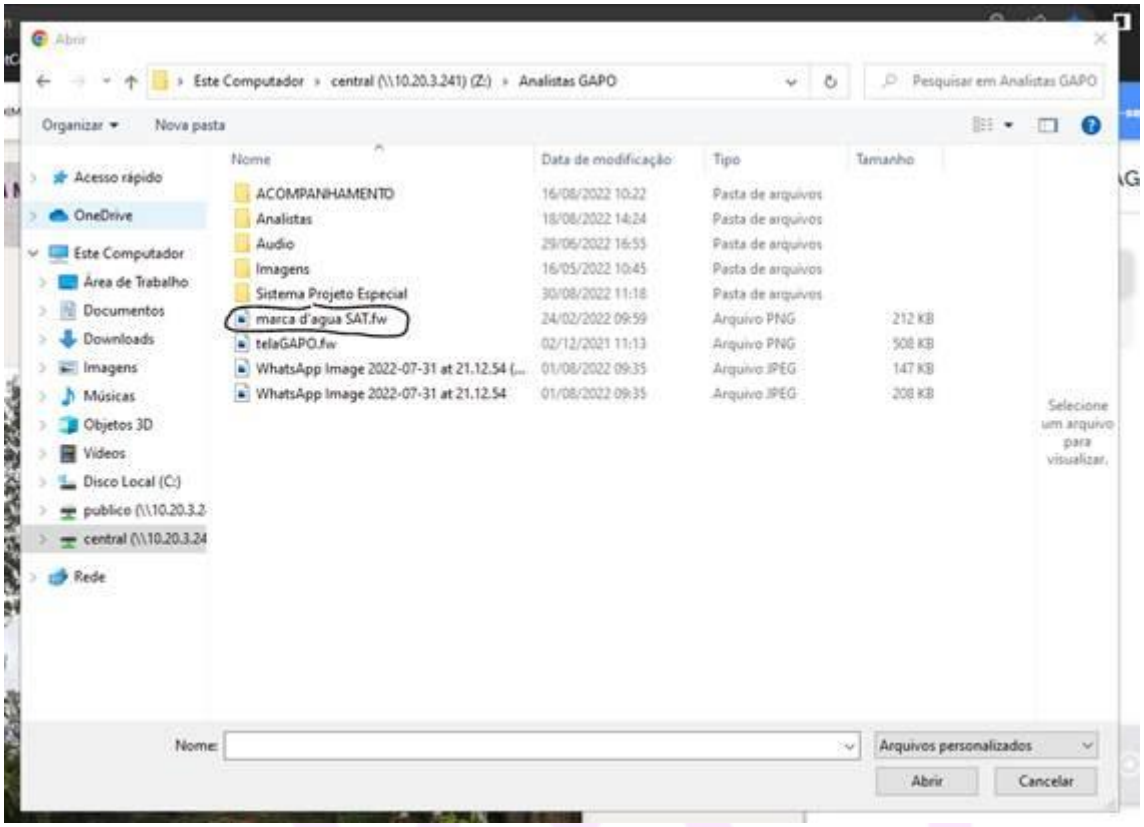
Vá na pasta onde as fotos estão salvas selecione todas as fotos que irão a marca D'agua e **selecione abrir.**



Selecione no canto direito a opção **ADICIONAR IMAGEM**

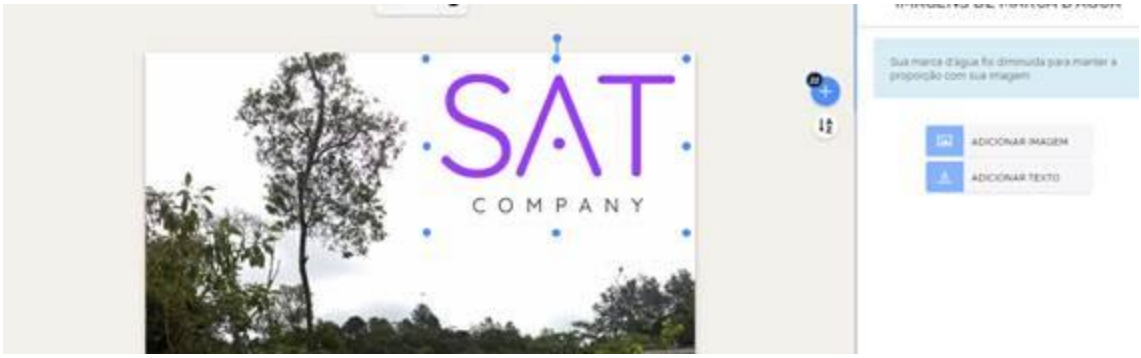


Vá na pasta dos analistas e procure por Marca d’agua SAT, **selecione e vá na opção de ABRIR**

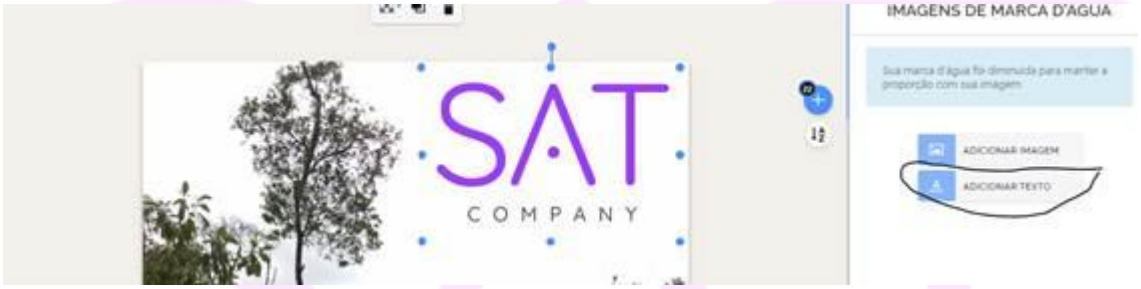


A imagem irá abrir desse jeito

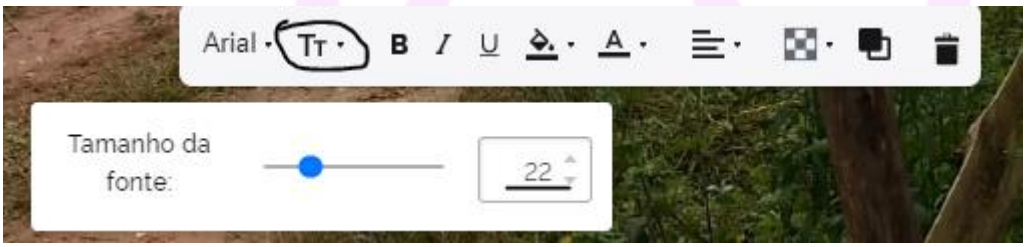
Ajuste o tamanho da logo fazendo ela ocupar metade da imagem do lado superior direto

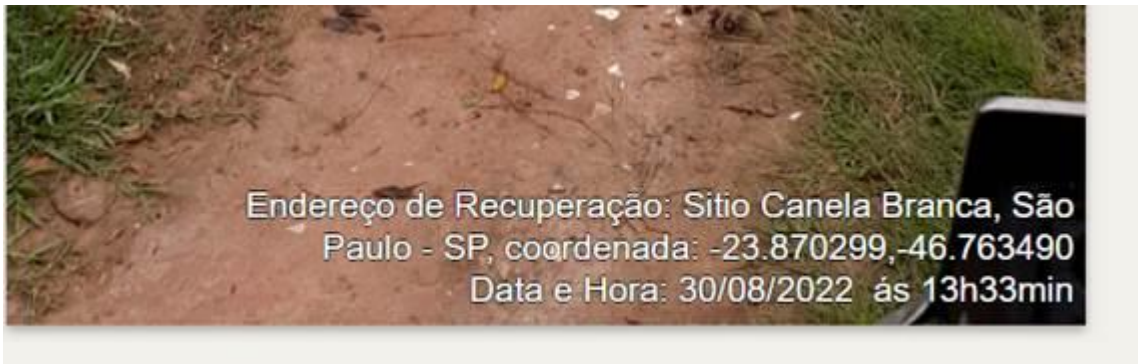


Vá na opção **ADICIONAR TEXTO** e digite **Local da recuperação, Coordenada, data e hora**



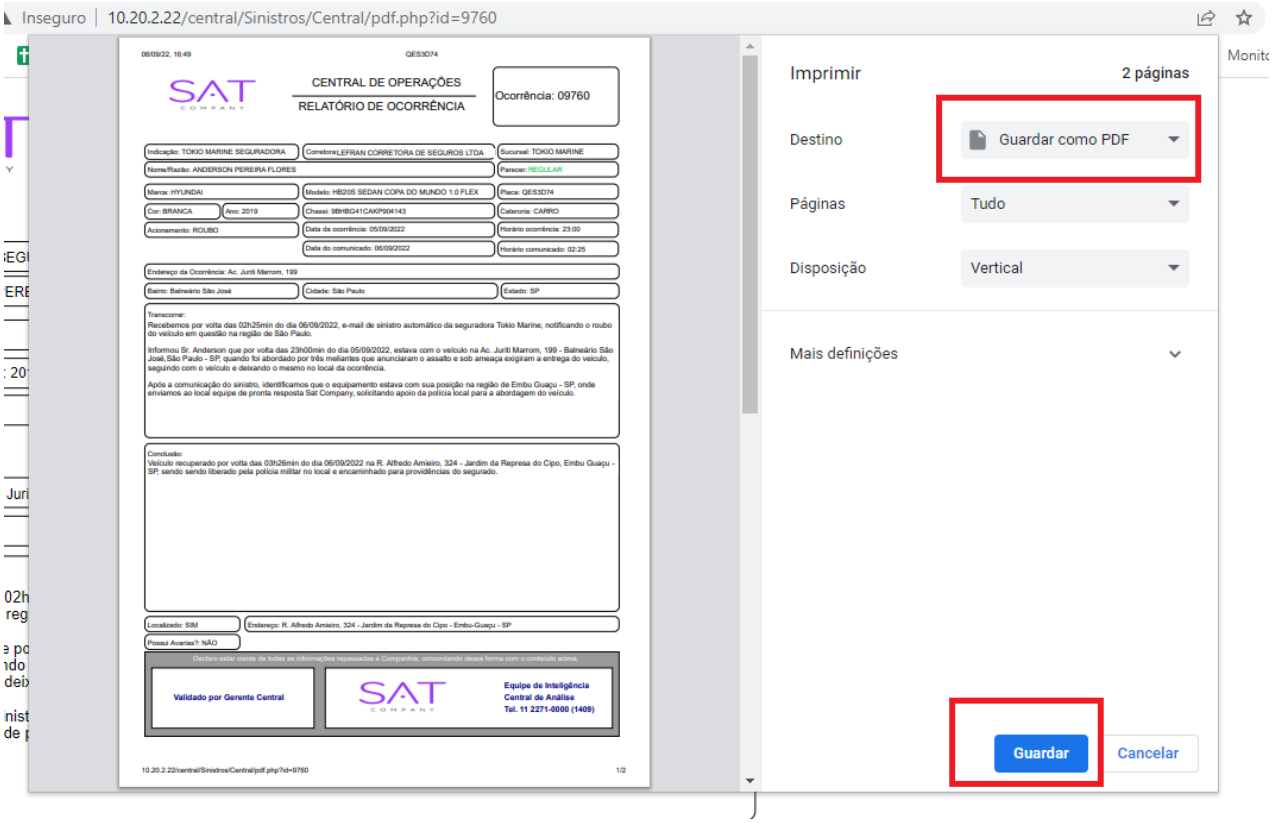
Na configuração do texto, ajuste o tamanho do texto para 22 e justifique à direita





Agora que editou as fotos e inseriu no relatório, basta salvar, sair e pesquisar novamente, e após aparecer, clicar na opção PDF, conforme imagem abaixo.

Ao clicar em PDF a tela seguinte se abrirá e deveremos salvar o relatório que será encaminhado para os respectivos responsáveis na seguradora, de acordo com a ocorrência em questão. Neste momento, revisar o relatório, identificando possíveis erros.



Agora ao preparar o e-mail, não esquecer de colar os prints de tela que foram salvos ao cadastrar a recuperação no portal Tokio Marine.

Observação – A central e supervisão só envia o relatório de veículos recuperados. Os que não são recuperados, são enviados pela equipe de analistas após análise minuciosa, para identificar se consta algum indicio de fraude na ocorrência.

Após término da operação e elaboração do relatório da ocorrência, enviar email formalizando a recuperação, de acordo com o tipo de projeto, seguindo a página do link abaixo:

http://10.20.2.22/central/gapo/aviso_sinistro.htm

Envio de Relatórios de Sinistro

Selecione a Seguradora

Relatórios Alfa	
Relatórios Alfa (Projeto)	
Relatórios Allianz/Sul América(Projeto)	
HDI	
Relatórios Liberty	
Relatórios Liberty (Projeto)	
Relatórios Mapfre Base Ativa ou RouboCar	
Relatórios Porto (Projeto)	
Relatórios Sancor	
Relatórios Sancor (Projeto)	
Relatórios Sompo	
Relatórios Sompo (Máquinas)	
Relatórios Sompo (Projeto)	
Relatórios Suhai	
Relatórios Suhai (Projeto)	
Relatórios Tokio	Base Ativa
Relatórios Tokio (Projeto Especial com Rastreador)	Projeto com rastreador
Relatórios Tokio (RouboCar)	Projeto sem rastreador/Roubocar
Relatórios Youse	
Relatórios Youse (Projeto)	
Relatórios Zurich	
Relatórios Zurich (Projeto)	
Relatórios RBA Locadora (Projeto)	