



PROCEDIMENTOS SEGURADO AUSENTE

Caro prestador

Com objetivo de justificar a Ausência do Segurado pedimos atenção as seguintes informações.

Introdução:

Nos últimos meses tivemos um grande crescimento de ocorrências por parte do segurado informando que o prestador não compareceu no agendamento, sabemos que na maioria dos casos houve o comparecimento, porém o segurado não estava em sua residência, com o intuito de justificar esses casos a companhia, criamos estes procedimentos.



1. Averiguação do local (Entrada da residência)

Verifique se na residência possui campainha ou interfone, ao aciona-la preste atenção se é possível ouvi-la. Dê um intervalo de pelo menos 1 minuto a cada tentativa, o segurado pode não atender de imediato por estar ocupado no telefone, criança no colo, banheiro e etc..

Nota: Em alguns casos a campainha não está em um local visível procure com calma, não localizando, recomendamos que bata palma!! Este será nosso ultimo recurso na falta de resposta e funciona na maioria dos casos.



PROCEDIMENTOS SEGURADO AUSENTE

2. Averiguação do local (Entrada de Condomínios)

Nestes locais normalmente possui portaria, ou interfone de sistema coletivo, desta forma você mesmo pode acionar o morador ou acionar o porteiro para contata-lo.



Obs. identifique-se na portaria para melhor recepção do usuário, em alguns casos o funcionário (empregada/motorista) pode estar na espera e a falta de identificação pode atrapalhar a liberação na portaria.

Nota. Caso não haja ninguém na residência peça para o porteiro assinar o check list.



PROCEDIMENTOS SEGURADO AUSENTE

3. Foto do local (Segurado ausente)

Recomendamos que fotografe a fachada da residência ou condomínio onde apareça o número claramente e veículo utilizado no ato visita. Fotografe também o **check list** com todas as informações do segurado com data, horário, com a seguinte informação descrita:

“Feito tentativas de contato com o segurado, e ninguém atendeu”



Conclusão: O não cumprimento das orientações acima descritas acarretará na procedência da ocorrência, toda comunicação nestas condições devem ser feitas no mesmo dia via 0800 702 7030 e envie os arquivos também via e-mail red@mapfre.com

Contamos com a dedicação e o empenho de sempre!

Equipe Rede de Prestadores

Contato Atendimento

Atendimento 11 4689 55 00 (São Paulo e Grande São Paulo) e 0800 702 70 30 (demais regiões).
red@mapfre.com