



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

Portal de Sinistros

WEB Pessoas

Novidade de Sinistros

Sumário

- ✓ Funcionalidades
- ✓ Aviso de sinistro
- ✓ Consulta de sinistros

Objetivo

- Ajustar processo de aviso de sinistro de modo que a inserção do aviso ocorra na ferramenta web e o envio de documentos parta do segurado/beneficiário através de porte pago.

Benefícios

- Facilita e agiliza a abertura de sinistros a partir da ferramenta web da Tokio Marine;
- Possibilita acompanhamento remoto dos sinistros em atendimento;

Funcionalidade

Por meio do Portal Web Tokio Marine, tanto o Estipulante, corretor, segurado e/ou beneficiário terão acesso às informações referentes ao sinistro: registro do aviso e histórico de processo.

Uma ferramenta prática, auto explicativa, que proporciona facilidade e agilidade, possibilitando o preenchimento do aviso de sinistro pela internet para as apólices vigentes de seguros de Pessoas. Além disso, o sistema sinalizará quando as informações obrigatórias não forem preenchidas e quando identificar informações importantes para análise do sinistro.

Para as demais situações, o aviso de sinistro continua sendo formalizado pela Central de Atendimento Tokio Marine.

Aviso de Sinistro



CORRETORES

ASSESSORIAS

Busca no site



PARA VOCÊ

PARA SUA EMPRESA

A TOKIO

PARCEIROS

AFINIDADES

 AUTOATENDIMENTO

1

TOQUE A VIDA
com muito mais
tranquilidade.



SOLICITE UMA PROPOSTA



ATENDIMENTO



SINISTRO



ÁREA DO CLIENTE

O acesso será feito dentro do Portal da Tokio Marine:

1) Clique em “*Autoatendimento*” para abrir opções



Aviso de Sinistro

The image shows a screenshot of the Tokio Marine Seguradora website. At the top, there is a navigation bar with the company logo on the left, which includes the text 'TOKIO MARINE SEGURADORA' and 'NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA'. To the right of the logo are the words 'CORRETORES' and 'ASSESSORIAS', followed by a search bar containing 'Busca no site' and a magnifying glass icon. Further right are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube. Below this is a secondary navigation bar with the following items: 'PARA VOCÊ', 'PARA SUA EMPRESA', 'A TOKIO', 'PARCEIROS', 'AFINIDADES', and 'AUTOATENDIMENTO' (with a gold icon). The main content area features a large photograph of a man in a blue blazer looking at his smartphone. On the left side of this photo, there is a dark green overlay with white text that reads 'TELEFONE, INTERNET E APLICATIVO. Sempre com você.' On the right side of the page, there is a dark green sidebar titled 'ÁREA DO CLIENTE' with a close icon. Underneath this title is the heading 'Sinistro' and a list of menu items: 'Acompanhar sinistro', 'Agendar vistoria', 'Envio de documentos de sinistro', 'Aviso Auto', 'Aviso Auto Terceiro', 'Aviso Residencial', 'Aviso Responsabilidade Civil', 'Aviso Empresarial', 'Aviso Condominio', 'Aviso Agronegócio', and 'Aviso Vida'. The 'Aviso Vida' item is highlighted with a dashed yellow border and a red square containing the number '2'. Below the sidebar, there is a horizontal navigation bar with four icons and labels: 'UMA PROPOSTA', 'ATENDIMENTO', 'SINISTRO', and 'ÁREA DO CLIENTE'.

2) Nas opções de Sinistro, clique em Aviso Vida para iniciar o preenchimento

Aviso de Sinistro



Sinistro



Aviso de Sinistro - Vida

Informações Iniciais 1

Registro da Ocorrência 2

Contato (pessoa que iremos manter contato)

Quem está comunicando o aviso?

Selecione

Vínculo com o Segurado

Selecione

Nome

Forma Preferida de Contato

Selecione

Receber informações via SMS?

Não Sim

Tel. Celular SMS

Tel. Comercial-Ramal

Tel. Residencial

Tel. Celular

Autoriza Tokio Marine a enviar e-mails para acompanhamento do sinistro?

Não Sim

E-mail

CEP

Logradouro

Número

Complemento

Bairro

Cidade

UF

Selecione

> AVANÇAR

3) Inicie o preenchimento do aviso com informações sobre o comunicante.

4) Em seguida, coloque todas as formas de contato.
Obs.: Essas informações são muito importantes para a seguradora manter contato sempre que possível para tratar do andamento do processo.

5) Preencha também, o endereço completo. Depois clique em Avançar

Aviso de Sinistro

 TOKIO MARINE SEGURADORA

Sinistro

 CENTRAL DE ATENDIMENTO
MENSAGENS, OUVIDORIA E TELEFONES

 ATENDIMENTO ONLINE
DÚVIDAS, PERGUNTAS FALE CONOSCO

Aviso de Sinistro - Vida

Informações Iniciais 1 Registro da Ocorrência 2

Dados do Segurado

Nome CPF Data de Nascimento

Dados da Apólice

Estipulante CNPJ

Dados da Vítima

Vínculo com o Segurado
Selecione

Nome CPF Data de Nascimento

Profissão
Selecione

Sexo
Selecione

Descrição da Ocorrência

Tipo
Selecione

Causa
Selecione

Data Hora

Descrição da Ocorrência

6

7

8

9

10

- 6) Preencha os dados do segurado.
- 7) Caso possua alguma informação sobre o estipulante da apólice informe a nome e o CNPJ (exemplo: “Empresa em que trabalha”)
- 8) Em seguida, informe os dados da vítima.
- 9) Informe alguns detalhes sobre a ocorrência, como o que aconteceu, qual a causa, a data, horário aproximado e descreva o que aconteceu.
- 10) Após preencher todas as informações, clique em *Finalizar*.

Aviso de Sinistro

Calculo Web Solicitação de Coberto Consultas Financeiro Sinistro Integração e Serviços Conta Corrente Relacionamento

Aviso de Sinistro: No. 599670 **11**

Contato (pessoa que iremos manter contato)
Quem está comunicando o aviso: CONTRATADOR

Vínculo com o Segurado: OUTROS

Nome: TESTE

Forma Preferida de Contato: E-MAIL

Receber informações via SMS?: Não

Autoriza o envio de E-mail?: Sim

Tel. Comercial:

Tel. Residencial:

Tel. Celular:

Tel. Celular SMS:

E-mail: TESTE@TESTE.COM.BR

CEP: 04273-200

Logradouro: VERGUEIRO

Número: 1

Bairro: VILA PERGAMO PAVO

Cidade: SAO PAULO

UF: SP

Dados do Segurado

Nome: TESTE

CPF: 288.748.148-73

Data de Nascimento: 01/01/2000

Profissão: ACIDO ESTRANGEIRO

Dados da Apólice

Estipulante:

CNPJ: 00.000.000/0000-00

Dados da Vítima

Vínculo com o Segurado: CÔNJUGE

Nome: TESTE

CPF: 398.933.113-17

Data de Nascimento: 01/01/1980

Profissão: AGENTE DE TELECOMUNICAÇÕES

Sexo: Masculino

Descrição da Ocorrência

Tipo: DESPESAS MEDICO HOSPITALARES - DMH

Causa: XVI PALF COMO DEFORMID E ANOMALIAS ORTOSSÓNDICAS

Data: 01/01/2012

Descrição da Ocorrência: DEFORMIDHOSOF

12

13

Imprimir Download Enviar por Email Sair

11) O aviso de sinistro foi concluído. O número de referência para a sua consulta será o **Aviso de Sinistro** e deve ser inserido em todos as cópias dos documentos solicitados.

12) Ao final de todas as etapas do formulário de sinistro, é possível visualizar um resumo das informações preenchidas no aviso.

13) Também é possível **Imprimir**, **Salvar** as informações em PDF ou **Encaminhá-las por e-mail**.

Aviso de Sinistro

IMPORTANTE:

É primordial que o segurado/beneficiário ou a pessoa de contato responsável pela abertura do aviso e que irá intermediar o envio das documentações escreva em todos os documentos o número do aviso de sinistro atribuído. Esse procedimento facilita a associação do processo e agiliza a regulação e pagamento da indenização.

Exemplo:



Consulta de Sinistro

No módulo de Consulta de Sinistro, é possível visualizar de maneira clara e objetiva o status do processo de sinistro.

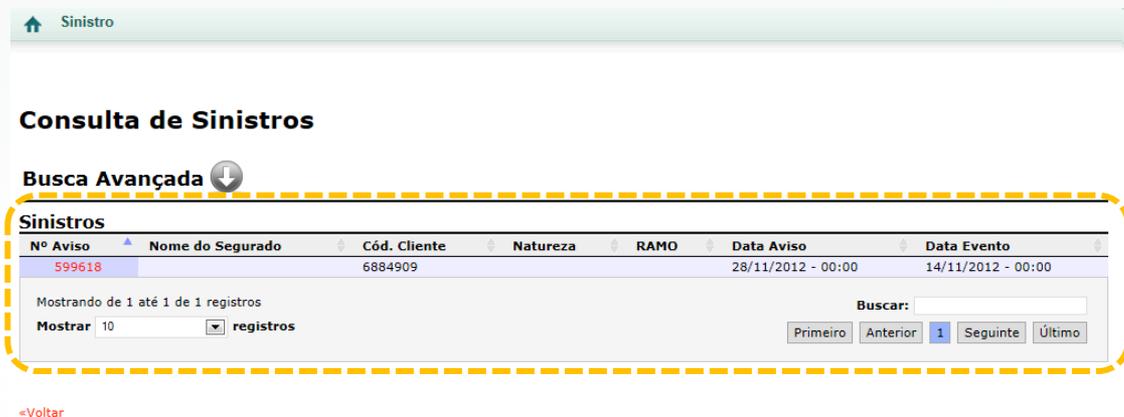
É possível também encaminhar mensagens ao analista responsável pelo processo. Veja a seguir.

Consulta de Sinistro

The screenshot displays the Tokio Marine Seguradora website interface. At the top, there are navigation links for 'CORRETORES', 'ASSESSORIAS', and a search bar labeled 'Busca no site'. A red arrow points to the search bar. Below the search bar, there are menu items: 'PARA VOCÊ', 'PARA SUA EMPRESA', 'A TOKIO', 'PARCEIROS', 'AFINIDADES', and 'AUTOATENDIMENTO'. The main content area features a large image of a woman using a tablet. On the right side, there is a dark sidebar titled 'ÁREA DO CLIENTE' with a close button. Under the 'Sinistro' section, the option 'Acompanhar sinistro' is highlighted with a yellow dashed box and a red badge with the number '14'. Other options in the sidebar include 'Agendar vistoria', 'Envio de documentos de sinistro', 'Aviso Auto', 'Aviso Auto Terceiro', 'Aviso Residencial', 'Aviso Responsabilidade Civil', 'Aviso Empresarial', 'Aviso Condominio', 'Aviso Agronegócio', and 'Aviso Vida'. At the bottom of the page, there are four icons representing 'UMA PROPOSTA', 'ATENDIMENTO', 'SINISTRO', and 'ÁREA DO CLIENTE'.

14) Clique em **Sinistro** e em seguida **Acompanhar Sinistro** para acessar a ferramenta.

Consulta de Sinistro



Sinistro

Consulta de Sinistros

Busca Avançada

Sinistros

Nº Aviso	Nome do Segurado	Cód. Cliente	Natureza	RAMO	Data Aviso	Data Evento
599618		6884909			28/11/2012 - 00:00	14/11/2012 - 00:00

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Mostrar 10 registros

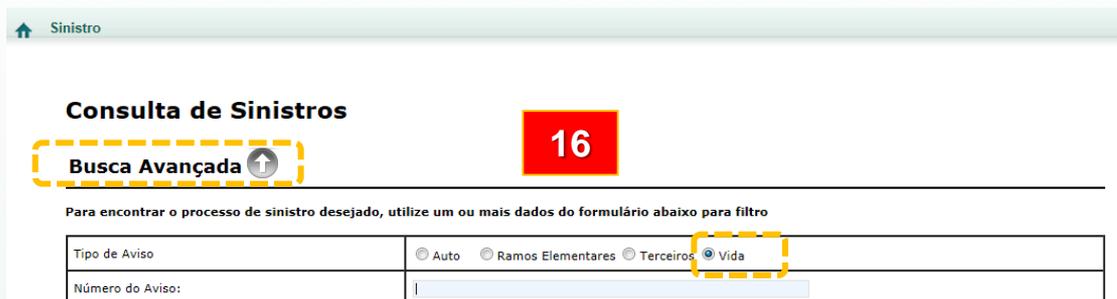
Buscar:

Primeiro Anterior 1 Seguinte Último

<Voltar

15

15) Ao selecionar a opção de Consulta, irá aparecer todos os avisos de sinistros da corretora, onde poderá ser realizada a consulta dos sinistros de Pessoas.



Sinistro

Consulta de Sinistros

Busca Avançada

Para encontrar o processo de sinistro desejado, utilize um ou mais dados do formulário abaixo para filtro

Tipo de Aviso	<input type="radio"/> Auto <input type="radio"/> Ramos Elementares <input type="radio"/> Terceiros <input checked="" type="radio"/> Vida
Número do Aviso:	<input type="text"/>

16

16) Poderá ainda ser feita uma Busca Avançada (pesquisa com os dados do sinistro ou cliente).

Consulta de Sinistro

Consulta de Sinistros

Acompanhamento de Sinistro

RAMO: PRESTAMISTAS

SINISTRO: A 10 77 12742 - [Ver Detalhes](#)

[Complementar informações no aviso](#)

Aviso: 599618 Data: Tipo: Apólice: 770140 Endosso: 284 Vigência: 01/09/2011 - 01/08/2016

Segurado: CPF/CNPJ: Data de Nascimento: 01/01/2000 Celular:

Vítima: LUZIA DE MARIA CPF/CNPJ: 1000700 Data de Nascimento: 13/12/1952 E-mail: Celular: (45)-121231231

AVISO DO SINISTRO ANÁLISE CONCLUSÃO



29/11/2012

CONCLUÍDO

EM ANDAMENTO

PENDENTE

17

Histórico Sinistro

Data

Evento

29/11/2012 15:23:37

Preenchimento do Aviso nº 599618 concluído com sucesso em 29/11/2012 15:11.

18



Se desejar, [clique aqui](#) e deixe seu comentário/observação ao analista do processo de sinistro

19

17) O sistema permitirá a visualização do histórico do sinistro através das seguintes sinalizações:

- Indica que a etapa já foi concluída.
- Indica que a etapa está em andamento.
- Etapa a iniciar.

18) Pelo bloco **Histórico Sinistro**, visualizamos as informações resumidas de cada etapa.

19) Ao selecionar a opção em vermelho (que está no rodapé da página), o corretor poderá se comunicar com o analista de sinistro.

Consulta de Sinistro

↑ [Calculo Web](#) [Solicitação de Cotação](#) [Consultas](#) [Financeiro](#) [Sinistro](#) [Integração e Serviços](#) [Conta Corrente](#) [Relacionamento](#)

Consulta de Sinistros

Fale com o Analista

Preenchimento Obrigatório (*)

*e-mail: **20**

*Assunto: **21**

*Texto: **22**
Caracteres: 1300

[« Voltar](#)

20) Preencha o e-mail de contato.

21) Selecione o assunto relacionado a sua solicitação.

22) Digite sua dúvida, informação ou solicitação desejada.

Ao finalizar clique no botão:



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

www.tokiomarine.com.br