

## **Com a vistoria digital acompanhada, companhia proporciona mais agilidade, autonomia e proteção aos clientes e corretores no momento da vistoria prévia**



Luiz Padial, diretor de Auto e Massificados da MAPFRE

Dando sequência às melhorias nos processos de atendimento ao cliente, a MAPFRE, companhia global do mercado segurador e financeiro, está implementando uma nova modalidade de vistoria prévia. Os clientes do MAPFRE Seguro Auto contam com a nova opção da vistoria digital acompanhada, processo em que os prestadores especialistas realizam a ação de maneira on-line, acompanhando e orientando os segurados em todos os passos do serviço.

A vistoria prévia é uma inspeção que a seguradora realiza antes da aceitação do risco do automóvel, para verificação das características e do estado de conservação do veículo. O objetivo é proporcionar tanto aos prestadores do serviço quanto aos segurados uma experiência de maior agilidade, autonomia e segurança no momento da execução.

A nova modalidade torna o atendimento de vistoria prévia ainda mais completo e flexível. Por meio da prática digital as fotos do veículo e de seus documentos serão realizadas com o apoio do prestador especializado por meio de uma videochamada simples, rápida e eficiente.

Luiz Padial, diretor de Auto e Massificados da MAPFRE considera que a vistoria digital acompanhada será uma grande aliada para aceitação do seguro e redução do número de vistorias frustradas do MAPFRE Auto: “Com a nova solução, os clientes da MAPFRE podem realizar a vistoria dos seus veículos no conforto de seus lares, pela tela do celular. Durante todo o processo, um técnico especializado acompanha a vistoria em tempo real, garantindo a segurança e a precisão das informações. Os registros das imagens do veículo e da documentação serão realizados pelo nosso prestador parceiro, com o objetivo de oferecer as melhores soluções a todos os envolvidos no processo”, destaca o executivo.

Na elegibilidade da vistoria digital acompanhada, o segurado receberá um link pelo WhatsApp para agendar o melhor dia e horário. Serão enviados lembretes em 30 e 5 minutos antes do início da chamada. Caso haja um imprevisto, o segurado poderá realizar nesse momento um novo agendamento, respeitando o prazo de cinco dias corridos, estipulado na proposta. Na sequência, um novo link será disponibilizado para o início da vistoria por videochamada.

“Esta inovação só foi possível escutando as necessidades de nossos corretores e clientes. Temos muitas situações que o cliente entrava no link da Vistoria Digital, mas não enviava todas as fotos. Agora, com a vistoria digital acompanhada vamos resolver 100% destas situações”, comenta Luiz Padial.

É válido ressaltar a importância do preenchimento correto do número do celular, no momento da efetivação da proposta, é uma das garantias de elegibilidade desta modalidade. Para saber se esta modalidade foi aceita para seu segurado, a informação será apresentada na tela de efetivação da proposta. No MAPFRE Negócios, o corretor também poderá acompanhar a jornada da vistoria digital acompanhada, desde o envio do link até o retorno da análise final.

### **Dicas captar as melhores imagens para a vistoria**

- O acesso à internet deve estar estável;
- O veículo deverá estar em um ambiente bem iluminado;
- Se possível, não ter nenhum objeto com o veículo que interfira na avaliação;
- O CRLV atualizado (versão física ou digital) do veículo deve estar de fácil acesso para captura da imagem;

- O localizador (GPS) e o microfone devem ser ativados;
- A câmera do aparelho pode ser ativada para proporcionar uma maior segurança.

Para mais informações sobre a vistoria digital acompanhada e sobre o Seguro Auto da MAPFRE, acesse o [site da companhia](#).

**Fonte:** MAPFRE/InPress Porter Novelli, em 28.08.2024.