



Apresentação TMA

TEMPO ASSIST



- Principal empresa do mercado de assistências do Brasil
- 20 anos no mercado de assistência 24h
- Oferece soluções completas para assistência
- Registra um total de 25,9 milhões de itens assistidos
- Faturamento ~ R\$800M

MULTIASISTENCIA



- Multinacional especialista em gestão de sinistros residenciais
- Foi a pioneira neste segmento de serviços na Europa (fundada há 30 anos)
- Líder do segmento em países como Espanha, França, Itália e Portugal
- Faturamento ~ R\$600M

Principais Clientes



Principais Clientes



A combinação das especialidades de cada companhia (Conhecimento do mercado, *Know-how*, Capilaridade da Rede, etc.) sustentaram desde o início este projeto



O Atendimento Integral em todo o território nacional e a proposta de reparo são nossos maiores diferenciais frente às companhias de regulação tradicionais

Procedimento – Aviso e Seguimento dos Sinistros

Atendimento Especializado



Distribuição - Agendamento



Os atendentes conseguem agendar as vistorias na hora evitando interações com os segurados

Follow-up | Cobrança Documentos



Diferentes vias de comunicação com o segurado para solicitar documentos e posicionar

Vantagens da Gestão Integrada (Aviso + Regulação)

- Atendimento personalizado (acesso às apólices do cliente)
- Informação de Coberturas (pré-aviso de não cobertura reduz reclamações)
- Ponto único de Informação (posicionamento do status do sinistro)
- Agendamento imediato (maior satisfação)
- Redução dos prazos do processo

Aliás, para o cliente Seguradora, a GIS tem vantagens desde o ponto de vista de custo (único fornecedor, escala, flexibilidade frente a sazonalidade, etc.)

Procedimento – Vistoria de Regulação ou Reparo

Vistoria Prévia / Regulação

Em Contato com o Cliente, nosso atendente realiza um primeiro levantamento do sinistro (verifica as coberturas, estimativa de danos, etc.)

Em função da tipologia dos danos enviamos um Regulador de Sinistro ou um Reparador



Reparo dos Bens Sanificados



Quebra de Vidros



Destelamentos /
Vendaval



Danos Elétricos

Os sinistros sem cobertura são detectados na primeira ligação ou na vistoria



ex. Fios cortados



ex. Uso inadequado








ex. Consertos prévios

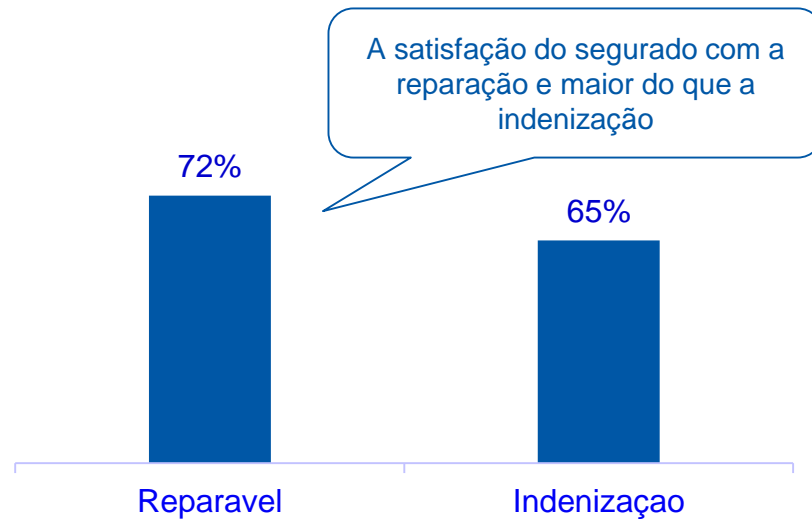
Se não for elegível para reparo continuamos com o fluxo tradicional e regulamos o sinistro até a liquidação do processo (*end-to-end*).

Nossa rede de reguladores atende todo o Brasil com os melhores preços do mercado

Custo Médio por Sinistro Reparado VS Indenizado

Aparelho sinistrado	Custo Real Reparo TMA	Valor Médio de Indenização	Dif (%)
TV 	R\$ 693	R\$ 2.426	- 71%
PC 	R\$ 798	R\$ 2.280	- 65%
Portões 	R\$ 455	R\$ 1.191	- 62%
Geladeira 	R\$ 532	R\$ 2.757	- 81%
Outros 	R\$ 758	R\$ 1.350	- 44%

Qualidade (NPS) Reparado VS Indenizado



A solução reparadora da TMA ajuda a melhorar a sinistralidade das Seguradoras ao tempo que melhora a percepção de qualidade dos segurados

Áreas onde a TMA atua

1 **Gestão do Primeiro Atendimento**

2 **Gestão de redes de prestadores
(reguladores, técnicos,..)**

3 **Mudanças no sistema de análises**

4 **Ferramentas tecnológicas à
disposição dos clientes**

5 **Ações em base a NPS**

Vantagens percebidas

- **Redução dos tempos médios**
- **Flexibilização para Seguradoras**

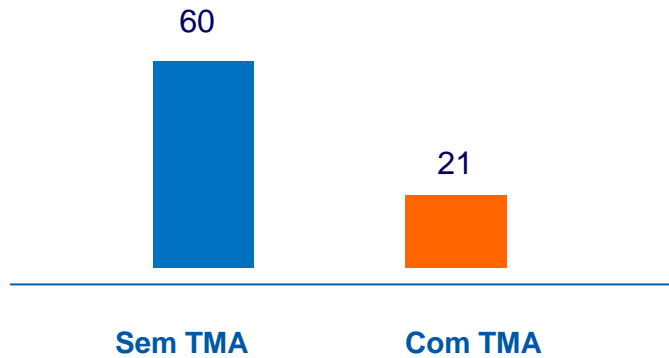
- **Redução dos tempos (até 30%)**
- **Redução dos custos (até 20%)**

- **Deteccção do fraude**
- ***Fast Tracking* quando precisar**

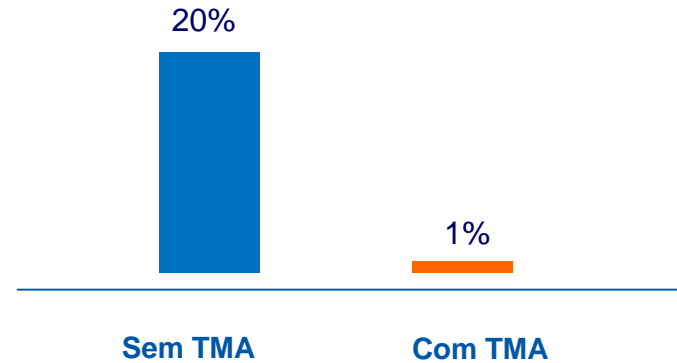
- **Redução das tarefas administrativas**
- **Percepção de inovação**

- ***Cross Selling***
- **Recuperação de detratores**

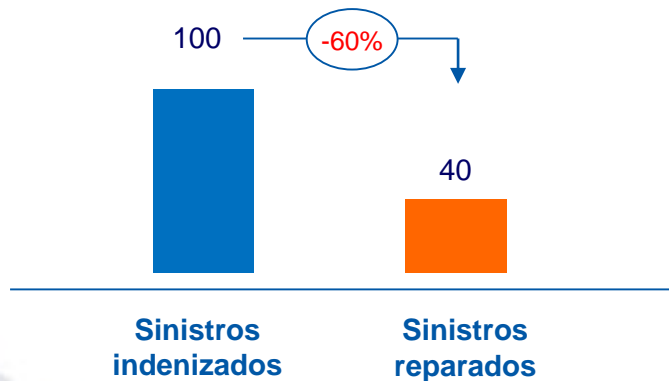
**Tempos Médios de Gestão (dias)
Cliente 1**



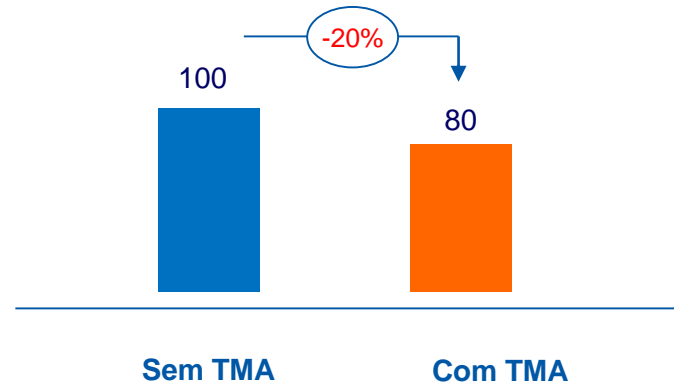
**Reclamações (% dos processos)
Cliente 2**



**Custo Médio do Reparo VS Inden. (base 100)
Clientes TMA**



**Custo Médio da Regulação (base 100)
Clientes TMA**



Nossos principais clientes no Brasil

