

Guia rápido da Pessoa Segura

SOL – Sinistros Online



O que é?

O SOL é a ferramenta que a ERGO coloca à disposição dos seus segurados para a gestão integral dos seus sinistros.

Como funciona?

Para participar um sinistro só necessita realizar 3 simples passos e anexar os dados necessários para agilizar a regularização do seu processo de sinistro.

Graças à nossa ferramenta a resolução do seu processo realizar-se-á num curto espaço de tempo.

Além disso, sempre que comunicar um processo através desta ferramenta pode consultar o seu estado em qualquer momento.

Porquê via Net?

Porque queremos adaptar-nos as suas necessidades e realizar uma melhora permanente das ferramentas que oferecemos aos nossos clientes, como tal, colocamos à sua disposição a nossa Plataforma de Sinistros On-line, a ferramenta para a gestão integral dos sinistros dos nossos segurados.

Graças à nossa plataforma, os nossos clientes dispõem da máxima transparência e agilidade no processo de gestão dos seus sinistros e nas comunicações.



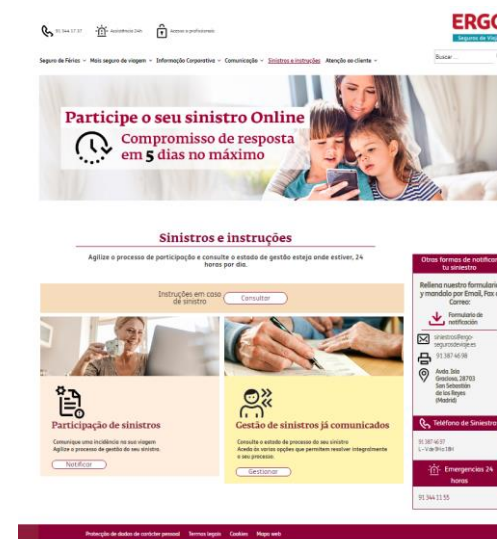
O nosso Objetivo: Contar consigo nesta nova era.

Acesso à ferramenta

Poderá aceder ao site de Sinistros Online através de Sinistros e Instruções da web ERGO Seguros de Viagem no seguinte link

<https://www.ergo-segurosdeviagem.pt/siniestros-e-instrucciones/>

Para continuar, selecione a opção que corresponda em caso de querer participar um novo sinistro ou bem consultar e administrar a tramitação dum sinistro já notificado através do site Sinistros Online.



Guia rápido da Pessoa Segura

SOL – Sinistros Online



PARTICIPAR UM NOVO SINISTRO

Antes de participar um sinistro deve escolher uma das opções disponíveis na página de acesso:

Se já é um utilizador registado, introduza o seu nome de utilizador (e-mail) e a sua Password.

Em caso contrário, em 3 simples passos pode participar o seu sinistro e registar-se também como utilizador

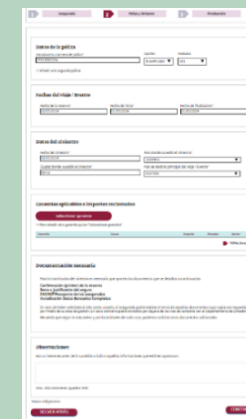


Complete os dados das Pessoas Seguras afetadas pelo sinistro assim como os dados para o pagamento.

The screenshot shows the ERGO 'PARTICIPE O SEU SINISTRO' form. It includes a progress bar with steps: 1. Pessoa Segura, 2. Apólice e sinistro, 3. Finalização. The form is divided into sections: 'Proteção de dados de carácter Pessoal' with a checkbox; 'sou' (selection of options) with a dropdown menu; 'Dados das Pessoas Seguras' with fields for Name, Surname, and CC/BI; and 'Dados de reembolso' with fields for Beneficiary Name, Social Name, and IBAN. A 'TEM DÚVIDAS?' sidebar contains instructions and contact information (211 206 186). At the bottom, there are 'VOLTAR ATRÁS' and 'CONTINUAR' buttons.

A seguir solicitamos os dados da apólice, datas de viagem, dia e local em que ocorreu o sinistro.

Em função das garantias da apólice e das datas em que ocorreu o sinistro deve indicar que garantia pretende acionar e o respetivo valor.



Comunicamos os documentos a enviar em função da garantia e poderá fazer-nos chegar as observações que considere relevantes.

Por último pedimos que no próximo ecrã verifique os dados e...

já terá o seu sinistro participado.

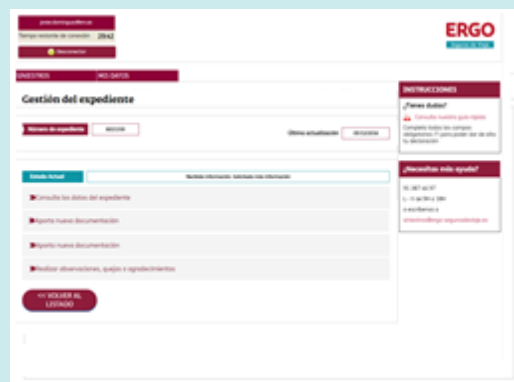
GERIR UM SINISTRO JA PARTICIPADO

Neste ecrã poderá procurar todos os processos que já foram participados na sua conta de utilizador.



Use o campo filtrar para procurar o processo de sinistro que deseja consultar ou utilize as setas de comando de cada coluna para ordená-los de forma ascendente ou descendente segundo a coluna desejada. Uma vez localizado o processo que deseja gerir, prima sobre o número para aceder à área de Gestão.

Desde a área de gestão, poderá...



Consultar os dados do processo de sinistro
Aqui encontrará os dados da participação de sinistro tal como nos comunicou.

Consultar o estado do processo
Este é o histórico dos estados do processo deste sinistro.

Anexar nova documentação
Anexar nova documentação que esteja em falta para completar o processo de participação.

Realizar observações, queixas, agradecimentos
Para tudo aquilo que nos queira fazer chegar sobre o processo de gestão deste sinistro.