

Central Segurado

Aon

TCOR

CENTRAL DE ATENDIMENTO | TELEFÔNICO e WHATSAPP

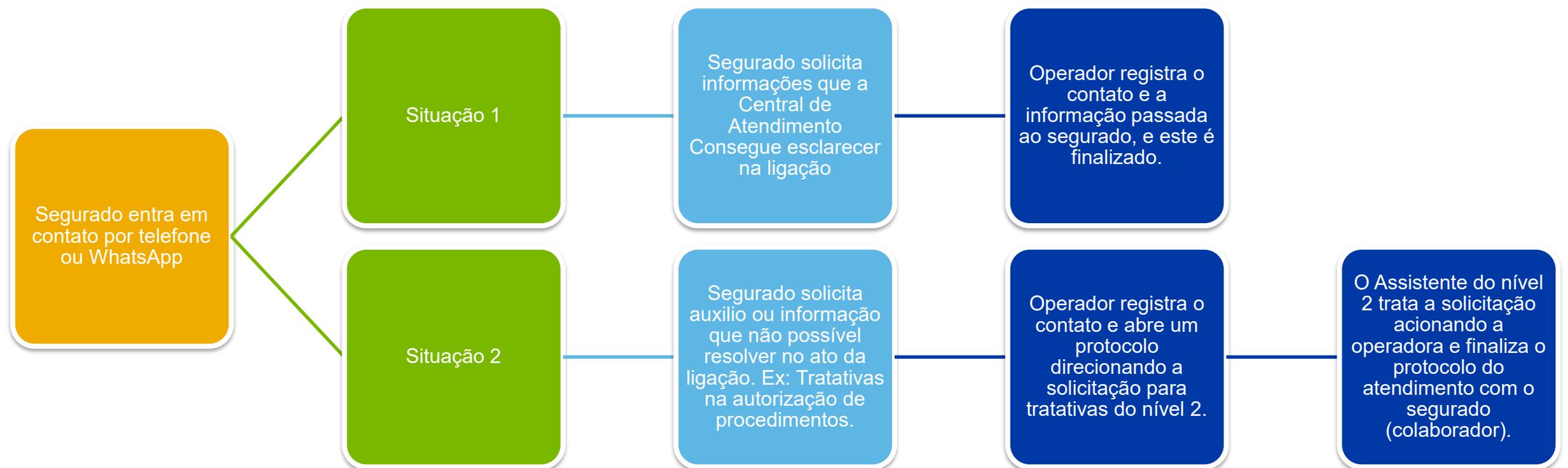
A Central de atendimento Aon é uma central Receptiva e funciona de segunda à sexta das 09h às 19h exceto feriados nacionais.



- Através do atendimento telefônico os atendentes prestam serviços aos funcionários sobre os benefícios adquiridos.
Como: Informações Contratuais, reembolso, prévia de reembolso e outros.
- Para os casos que precisam de mais atenção, ou que tenham mais urgência, a central abre protocolo de atendimento para o nível 2 de atendimento, para que seja analisada a solicitação do segurado e se necessário acionará a operadora e/ou o relacionamento do contrato, onde sequência no atendimento ao funcionário até a finalização.
- **Telefone da Central: (11) 4003-3307 – Ligações locais e interurbano.**
- **Todas as ligações são gravadas.**
- O Atendimento via WhatsApp presta o mesmo tipo de serviço pelo atendimento telefônico, o diferencial é que inicialmente para agilizar a confirmação de dados o segurado é atendido pelo chatboot (robô), que após a informar o CPF é direcionado ao atendente.
- **Whatsapp: (11) 98234-2793 – somente mensagens.**

CENTRAL DE ATENDIMENTO | ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Nível 1 – Atendimento Central Aon através do Telefone e Whatsapp).



CENTRAL DE ATENDIMENTO | Exemplos de atendimentos

1. Solicitação de reembolso:

O operador orientará a realizar a solicitação via app, ou site da operadora pelo login do Beneficiário, se colocando à disposição para auxiliá-lo no passo a passo se necessário.

2. Prazo e política para inclusão de dependentes:

O operador orientará sobre o prazo para inclusões, carências e documentação necessária de acordo com o contrato do produto que o colaborador possui.

3. Rede credenciada:

O operador orientará a consultar o site ou app da operadora, se colocando à disposição para auxiliá-lo no passo a passo.

4. Carteirinha:

O operador informa a numeração das carteirinhas do grupo familiar, registra solicitação de 2ª via, auxilia na consulta do cartão virtual no App.

5. Coparticipação:

O operador orientará sobre a regra de coparticipação, se há cobrança e qual o percentual de acordo com o contrato do produto.

