

Procedimento de Abertura de Protocolo – FURTO/ROUBO.

O que é?

Protocolos abertos para os associados da Valoriza Car em casos de Sinistro (Furto/Roubo) de veículos.

Quando gerar?

Protocolo deve ser gerado para os associados/usuários da Valoriza Car em casos de Sinistro (Furto/Roubo) de veículos que fizerem contatos com a Central de Assistência de 24 horas em qualquer horário e dia da semana.

Como gerar?

Para gerar o protocolo de Furto/Roubo para os associados/usuários, favor **seguir os procedimentos do material em Power Point anexo as orientações.**

Informações Adicionais:

- ❖ Para todos os contatos de Furto/Roubo devemos fazer o registro do Protocolo;
- ❖ Devemos seguir fielmente o passo a passo no material para abertura do Protocolo;
- ❖ **Veículos sem Rastreador:**
- ❖ **Dentro do horário comercial (Segunda a sexta-feira – 08:00 às 18:00):**
Registrar o Protocolo e realizar a transferência assistida para a equipe de Sinistro (Consultar ramais);
- ❖ **Fora do Horário Comercial (18:00 às 08:00 – segunda a sexta-feira e Finais de Semana e Feriados):** Registrar o Protocolo com todas informações e realizar o envio das informações (Protocolo, Placa, Nome do Associado, Telefone de Contato, Cor, Modelo e Breve resumo do Evento – Furto/Roubo) no grupo Assistência Valoriza Car, pois serão dadas as tratativas pelo Pedro com a equipe responsável de Pronto Resposta;
- ❖ **Veículos com Rastreadores:**
- ❖ **Dentro do horário comercial (Segunda a sexta-feira – 08:00 às 18:00):**
Registraremos o Protocolo e realizaremos a transferência assistida para a equipe de Rastreamento (Ramal: 202 – Gibson ou Dione);
- ❖ **Fora do Horário Comercial (18:00 às 08:00 – segunda a sexta-feira e Finais de Semana e Feriados):** Registraremos o Protocolo com todas informações e realizaremos o envio das informações (Protocolo, Placa, Nome do Associado, Telefone de Contato, Cor, Modelo e Breve resumo do Evento – Furto/Roubo) no grupo Assistência Valoriza Car, pois serão dadas as tratativas pelo Pedro com a equipe responsável de Pronto Resposta;

Exemplo de Máscara de Envio:

Protocolo de Furto/Roubo:

Placa:

Associado:

Telefone de Contato:

Modelo do Veículo:

Cor:

Breve resumo do evento (Como aconteceu o Furto/Roubo):