DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Portal do Cliente

Clique no botão para Iniciar o tutorial

DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Bem-vindo

Para deixar sua experiência de aprendizado ainda mais completa, este documento é interativo. Para navegar pelo conteúdo, basta utilizar os botões no Menu localizado no rodapé de cada página.

Voltar

Avançar

Home

DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Objetivo

O portal do cliente foi criado com o objetivo de reforçar o foco na experiência do cliente com a Sabemi, buscando oferecer maior autonomia, transparência e relacionamento com nossa marca, disponibilizando informações importantes dos produtos, tais como: coberturas, assistências contratadas e muito mais.

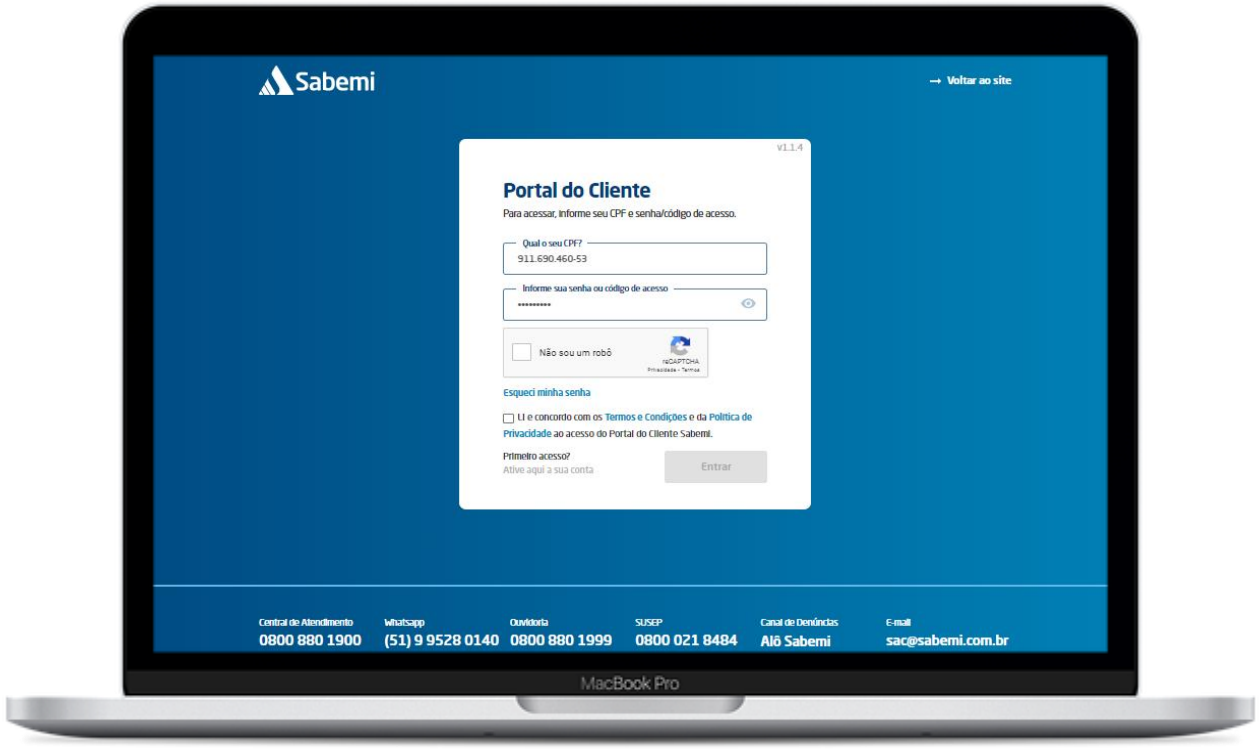
- Agilidade
- Facilidade
- Autonomia
- Transparência

DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Vamos **começar?**

Assim que realizar o acesso ao site portalcliente.sabemi.com.br deve ser inserido CPF e senha, caso já tenha se cadastrado.

Caso este seja o 1º acesso clica-se em "Ative aqui sua conta", sem esquecer de habilitar Termos e Condições e Política de Privacidade.

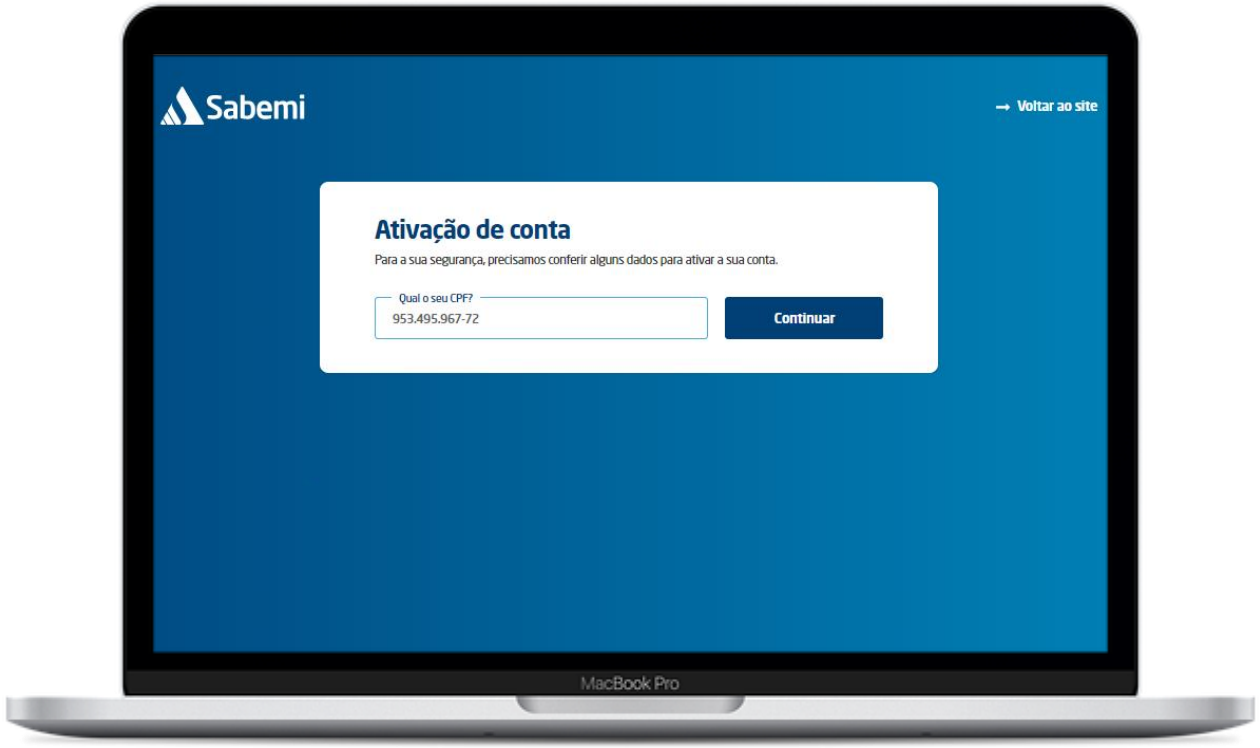


DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Login

Ativando **a conta**

O cliente informa o CPF e clica em continuar. Em seguida, será identificado o nome do cliente e serão realizadas perguntas.



DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

Login

Exemplo

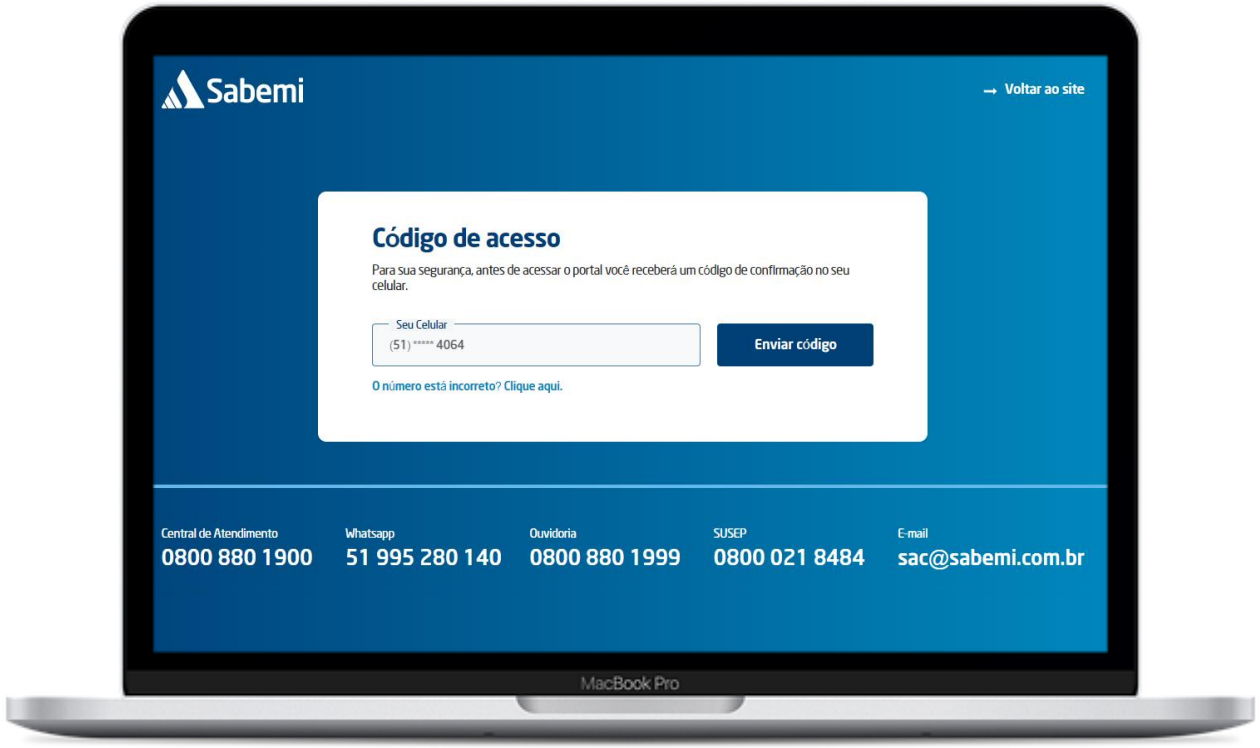
Veja ao lado um exemplo de pergunta para validação de acesso. Responda com atenção para que você possa continuar o processo de login.

DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Assim que o cliente acertar as perguntas, é exibido apenas os quatro últimos dígitos do celular do cliente, juntamente com duas opções:
"Número errado" e "Enviar Código".

Caso o cliente escolha a opção de "Número errado", ele será redirecionado para a tela com informações de contato da Sabemi.

Clicando em "Enviar código", será disparado um SMS com um código de verificação para o celular cadastrado.



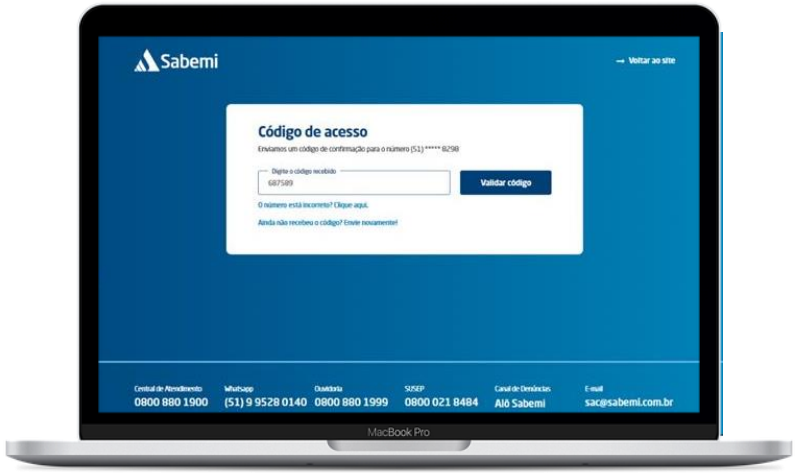
DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

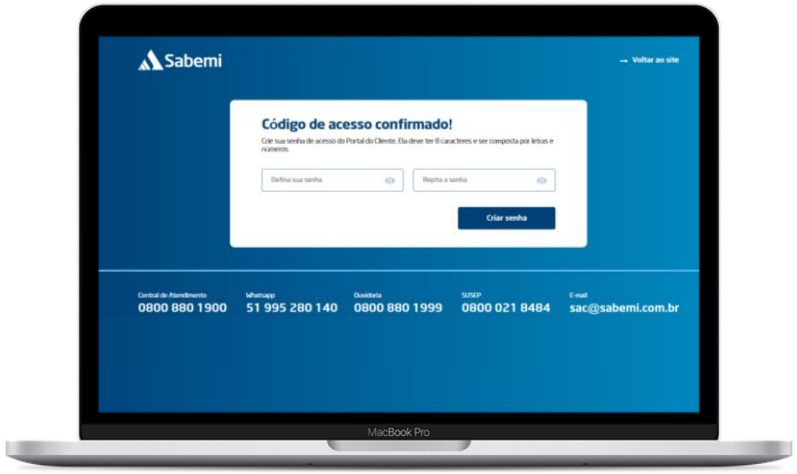
Sabemi

O cliente receberá o código via SMS e então deverá informar no campo do Portal do Cliente. Só então o Cliente irá cadastrar sua senha.

Será exibida uma tela com dois campos para o cliente digitar a nova senha e confirmá-la.

O sistema irá validar se as senhas atendem aos requisitos mínimos de segurança e se são iguais. Caso esteja tudo certo o sistema irá redirecionar o cliente para a próxima etapa.



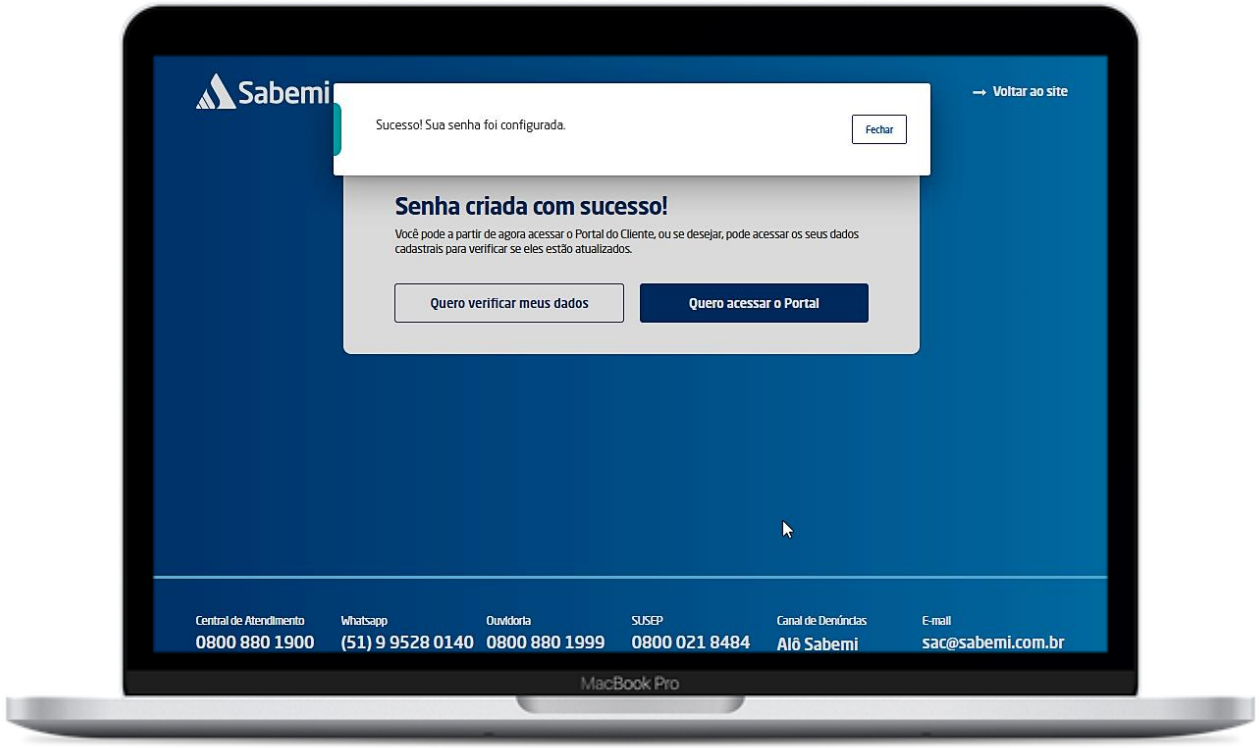


DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Na tela seguinte, o cliente terá a opção de conferir os dados cadastrais antes de acessar o sistema. Haverá duas opções: "Agora não" e "Conferir Dados".

Caso o cliente escolha "Agora não", ele será redirecionado para a Home do sistema (apresentada na sequência).

Caso o cliente opte por "Conferir Dados", será redirecionado para a tela de conferência dos dados.

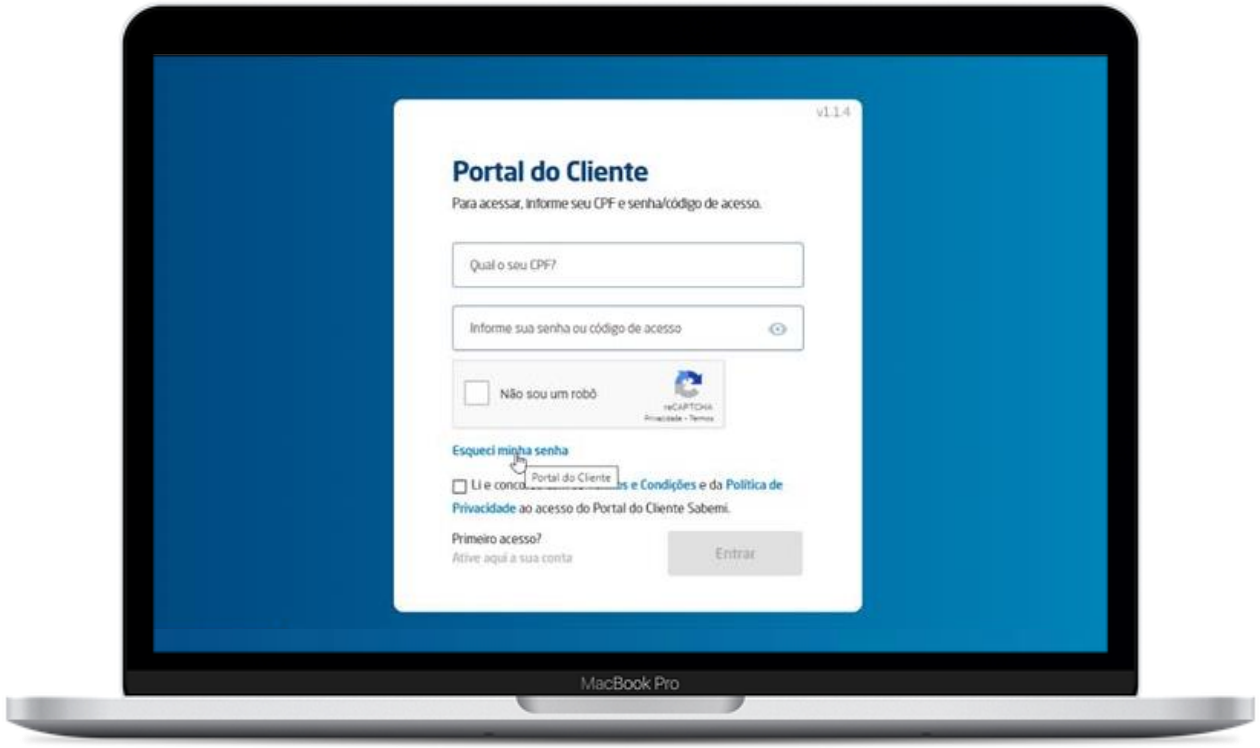


DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Recuperar senha

Recuperando **o acesso**

Caso tenha esquecido sua senha, basta acessar a tela de login e clicar em **Esqueci minha senha.**



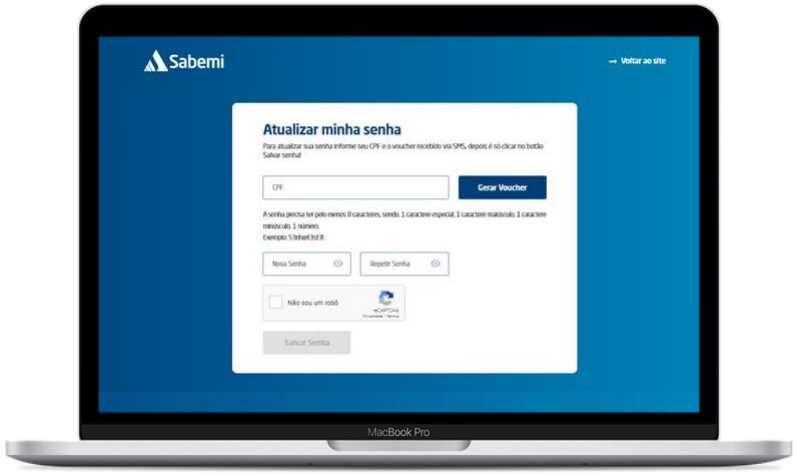
DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

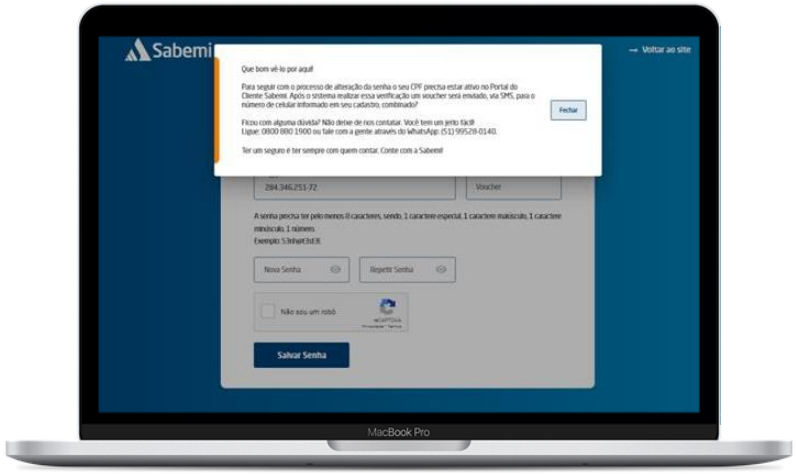
Sabemi

Na tela seguinte, o cliente insere seu CPF e cria uma nova senha, seguindo as orientações sugeridas.

Após clica em Gerar Voucher.

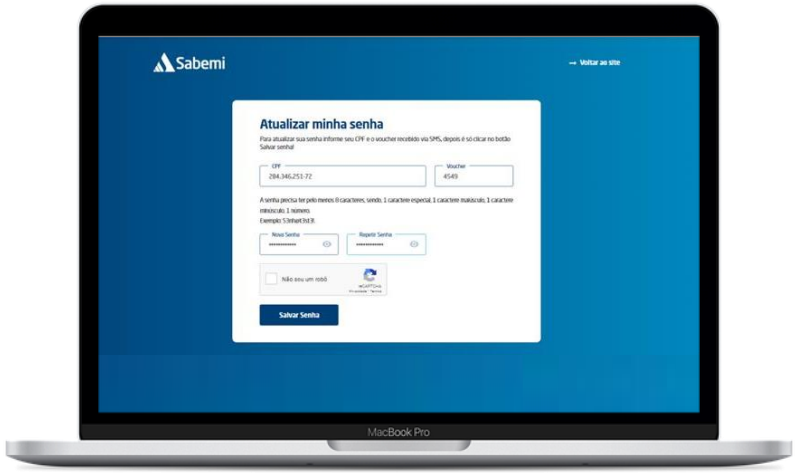
Na sequência, fechar banner e inserir voucher recebido pelo SMS.

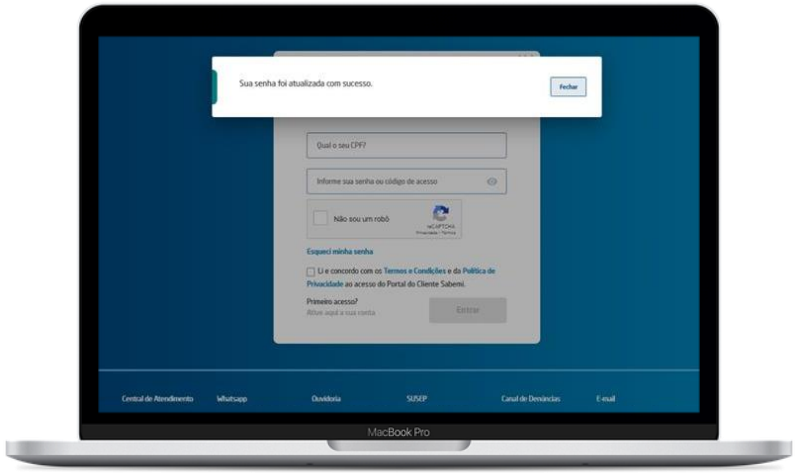




DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi





Após, clica-se em criar senha, confirmar e após Salvar Senha.

Aparecerá a mensagem de sucesso na atualização.

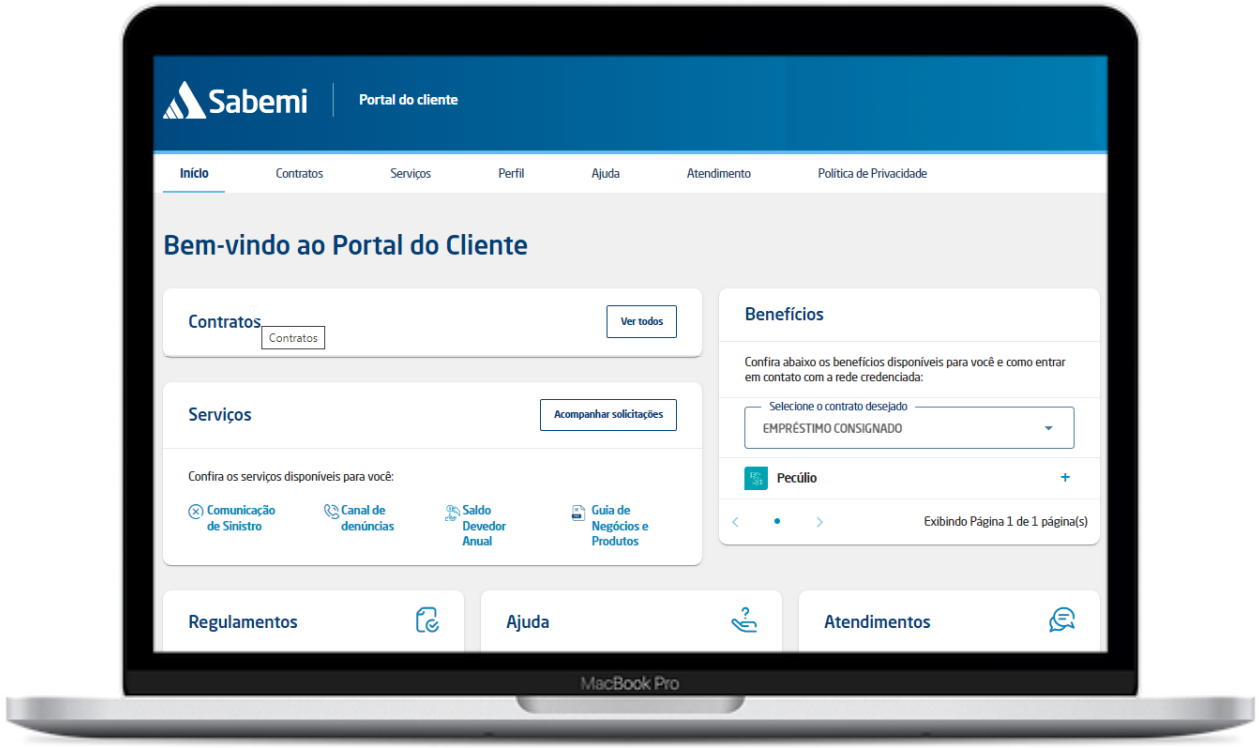
DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Navegação

Home/**Menu**

Na área logada, o cliente encontrará todas as opções que disponibilizamos para ele. Poderá ver contratos, benefícios, serviços, solicitar ajuda e conferir os nossos canais de atendimento.

Vamos conhecer as funcionalidades do Portal do Cliente?



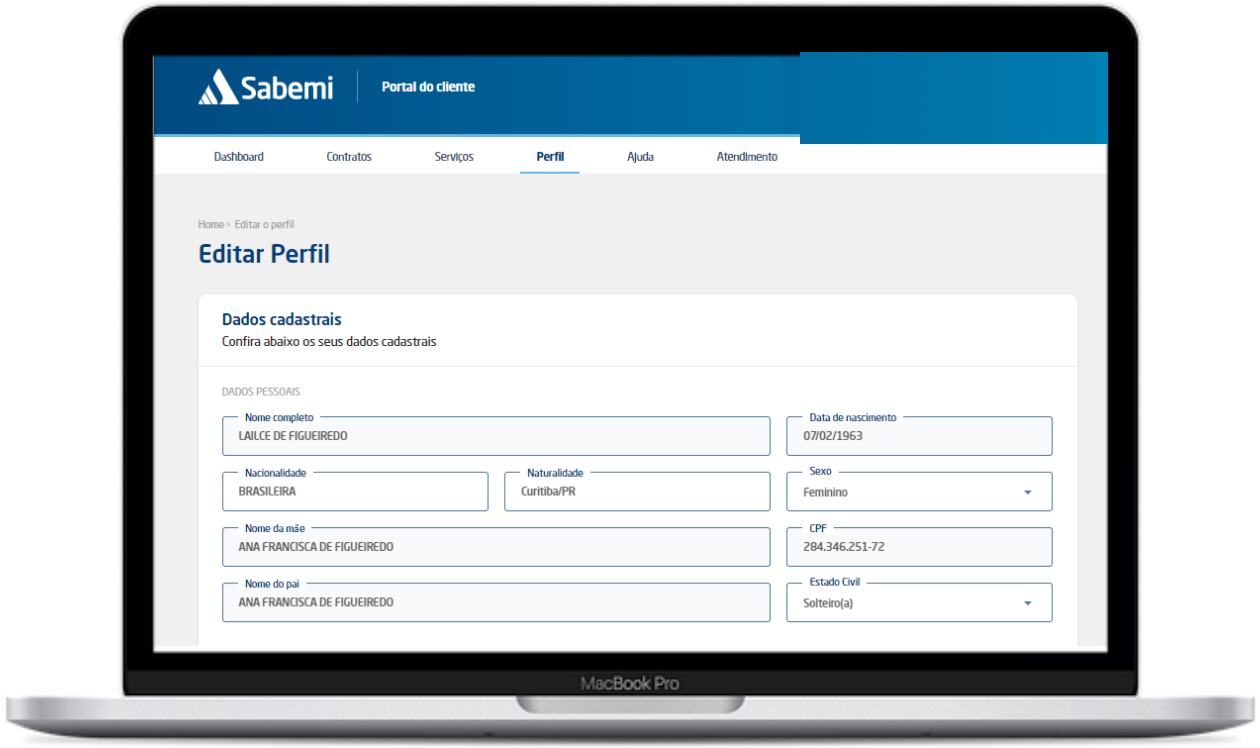
DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Funcionalidades

Perfil

Na tela Perfil, o cliente conseguirá visualizar todas as suas informações: Dados pessoais, Endereço e Informações de contato. É através dessa tela que o cliente poderá atualizar os dados, caso preciso.

Algumas dessas informações não poderão ser alteradas (irão vir desabilitadas no formulário). Após o cliente conferir as informações e alterar o que por preciso, ele poderá atualizar.

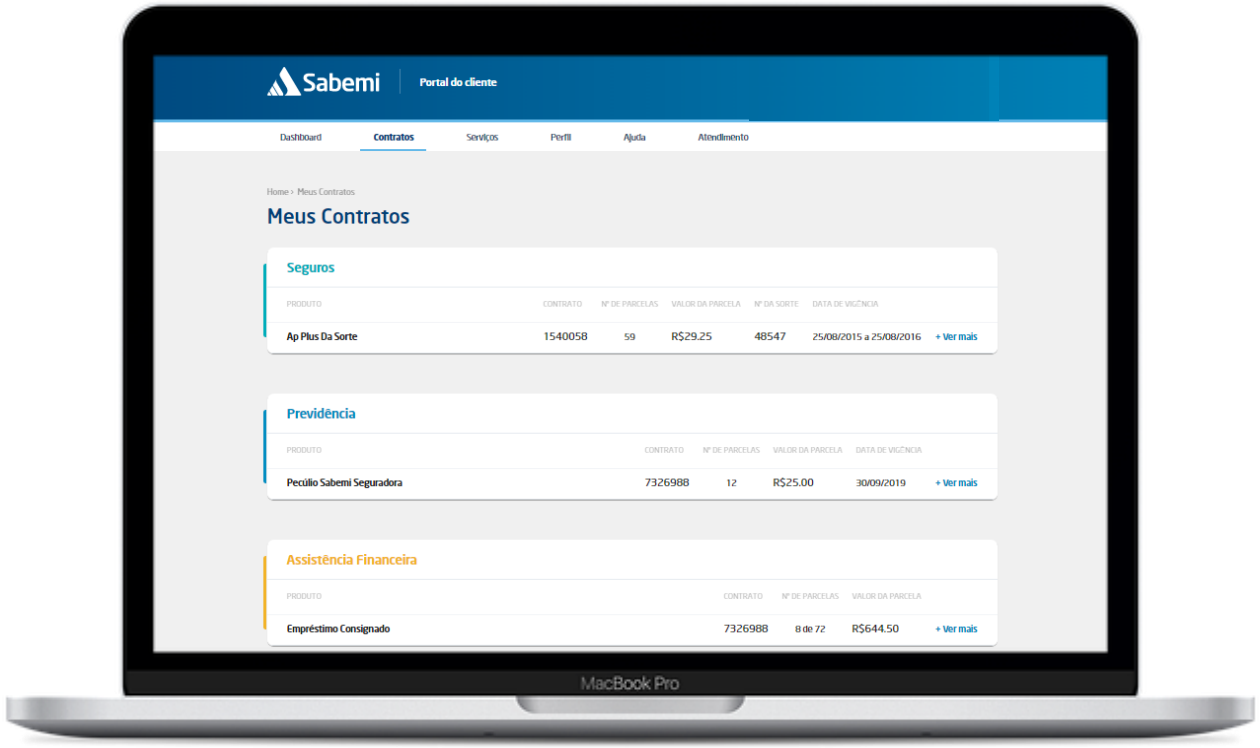


DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Funcionalidades

Contratos

A tela Contrato é divida em Seguros, Previdência e Assistência Financeira. De acordo com as contratações do cliente, cada área mostrará um resumo sobre os contratos e um botão de "Ver mais" - este botão abre diversas opções para o cliente.

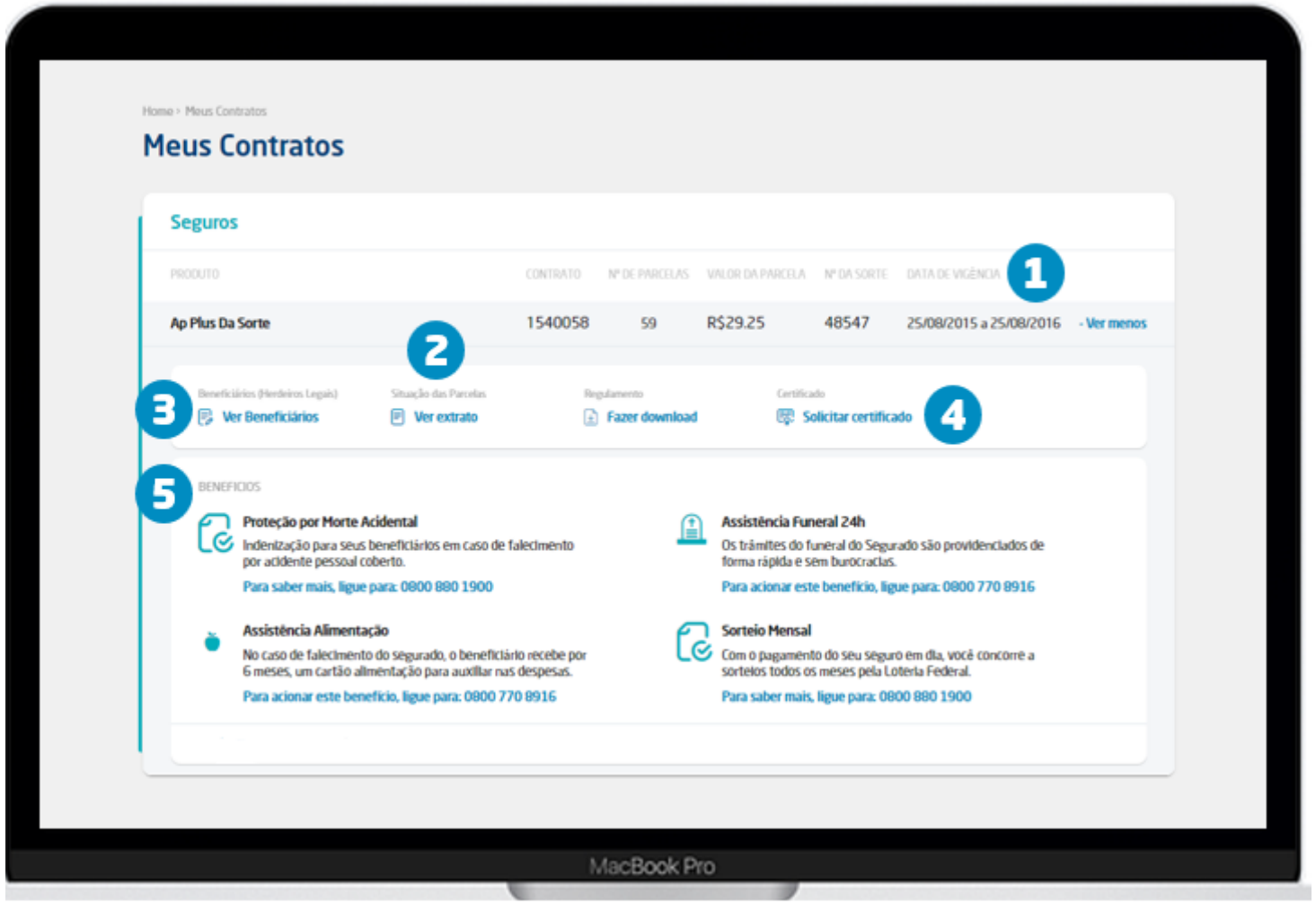


DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

Ao clicar em Ver mais, o cliente poderá visualizar:

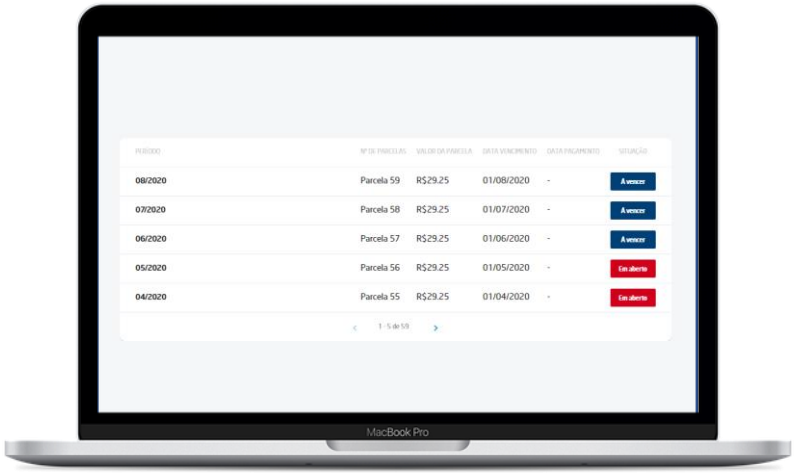
1) Vigência da proposta
2) Visão Financeira
3) Beneficiários
4) Solicitar certificado
5) Benefícios
6) Download dos regulamentos de seguros e assistências



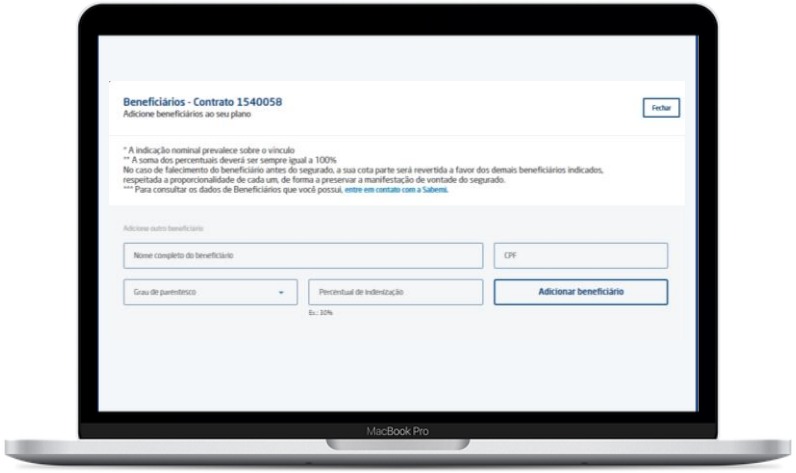
DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

Visão Financeira



Beneficiários

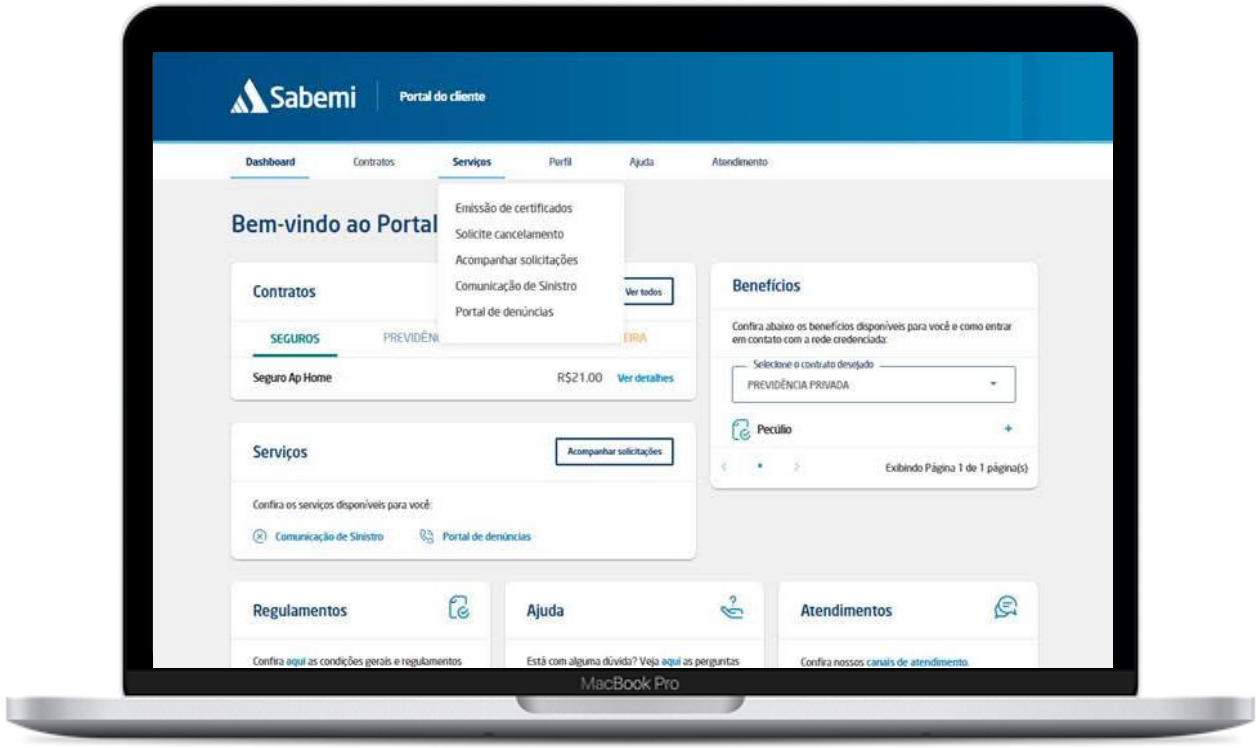


DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Funcionalidades

Serviços

Na aba serviços, uma lista suspensa disponibiliza as seguintes funcionalidades para o cliente: Emissão de Certificados, Solicite Cancelamento, Acompanhar Solicitações e Comunicação de Sinistro



DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

Funcionalidades

Comunicado de Sinistro

Alerta para confirmar na apólice/certificado se risco ocorrido está coberto pela seguradora.

DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

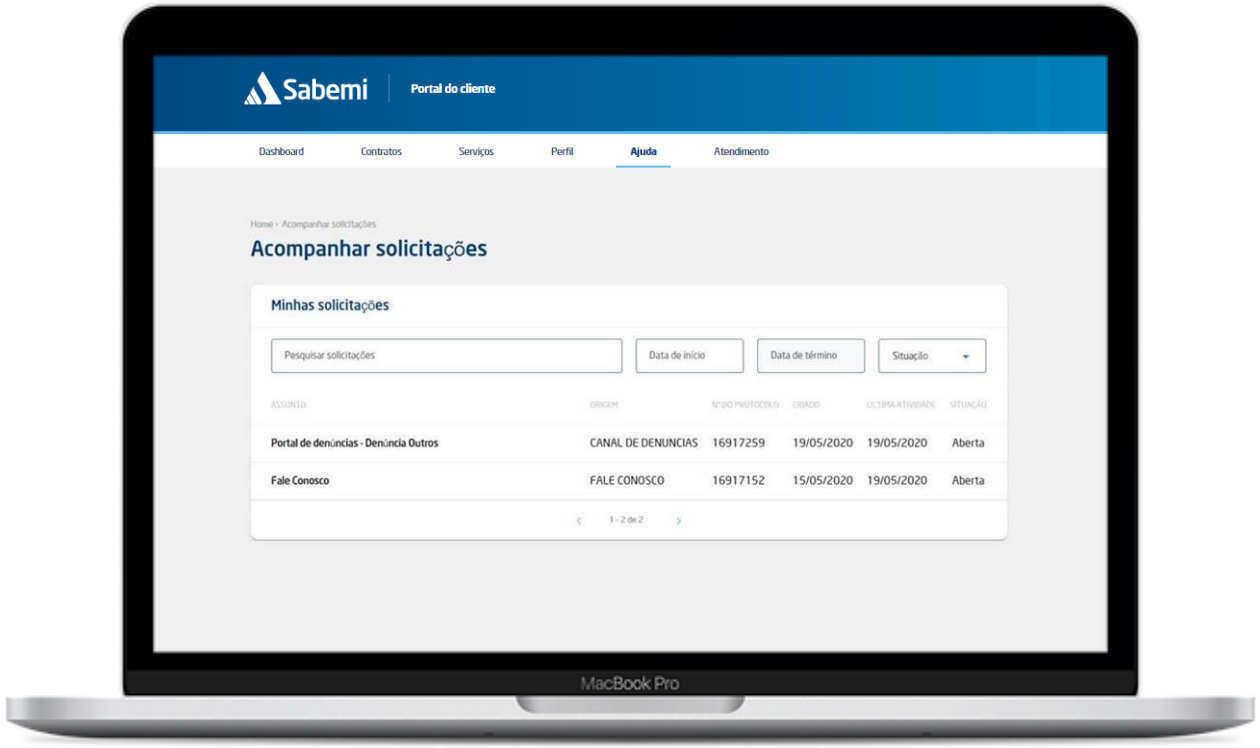
Orientações para comunicado de Sinistro

DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Funcionalidades

Protocolo de **atendimento**

O cliente poderá visualizar um grid com protocolos de atendimento contendo as seguintes informações: Assunto, Origem, Nº do protocolo, data de criação e situação. Existe também um filtro com campo de pesquisa, data de início/término e situação que facilitar a navegação do cliente.



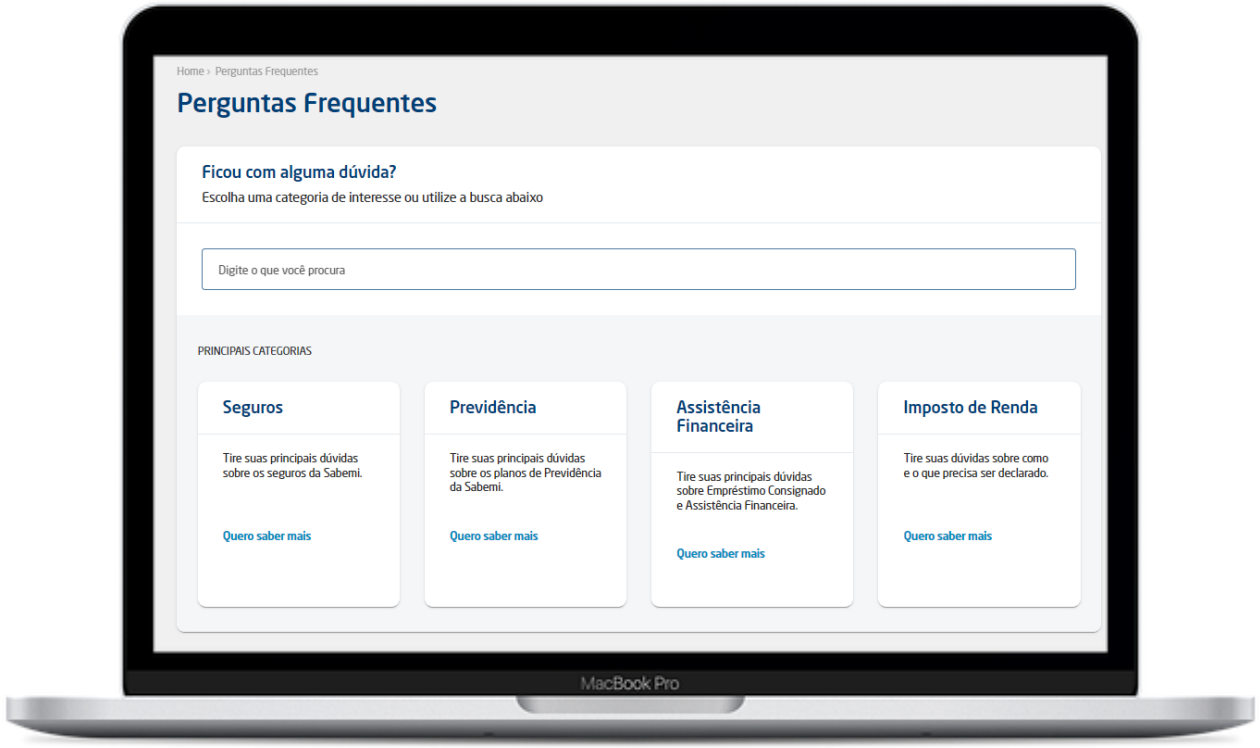
DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

Funcionalidades

Perguntas **frequentes**

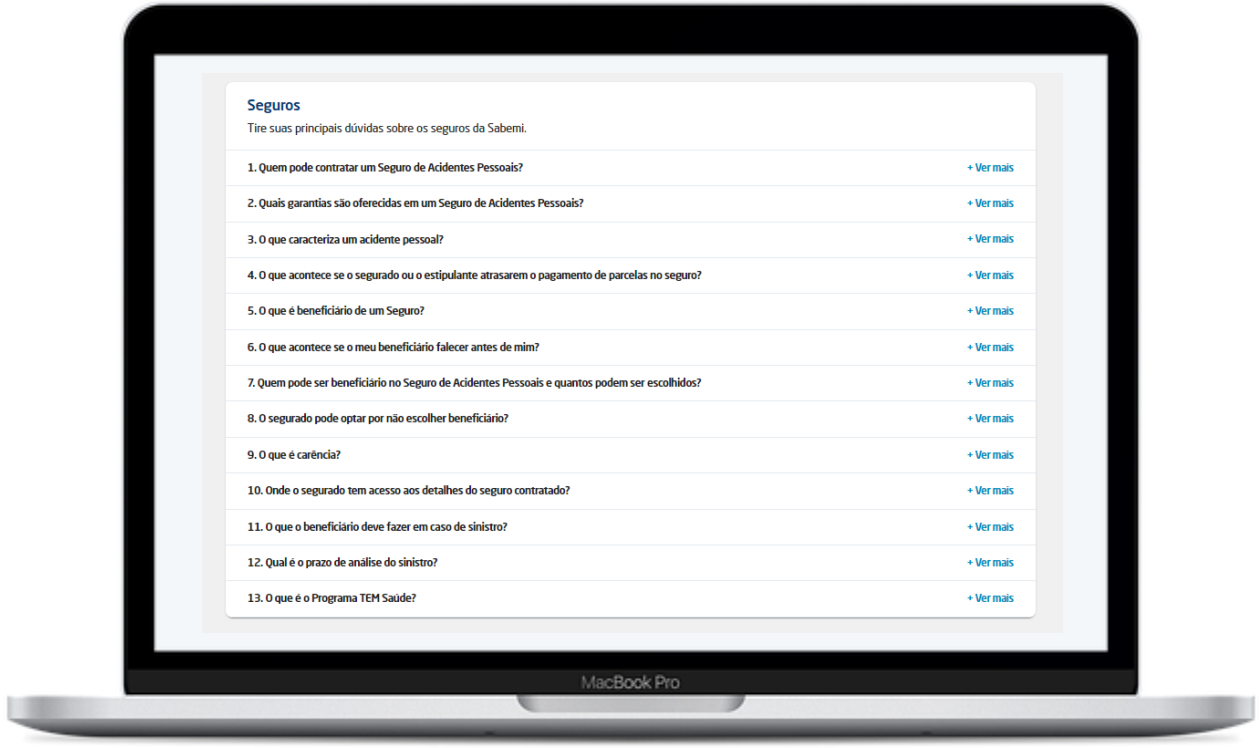
Na área, o cliente visualizará uma listagem de perguntas frequentes. Além disso, disponibilizaremos um campo para busca rápida e quatro áreas com as principais categorias de dúvidas.



DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

Exemplo de perguntas frequentes



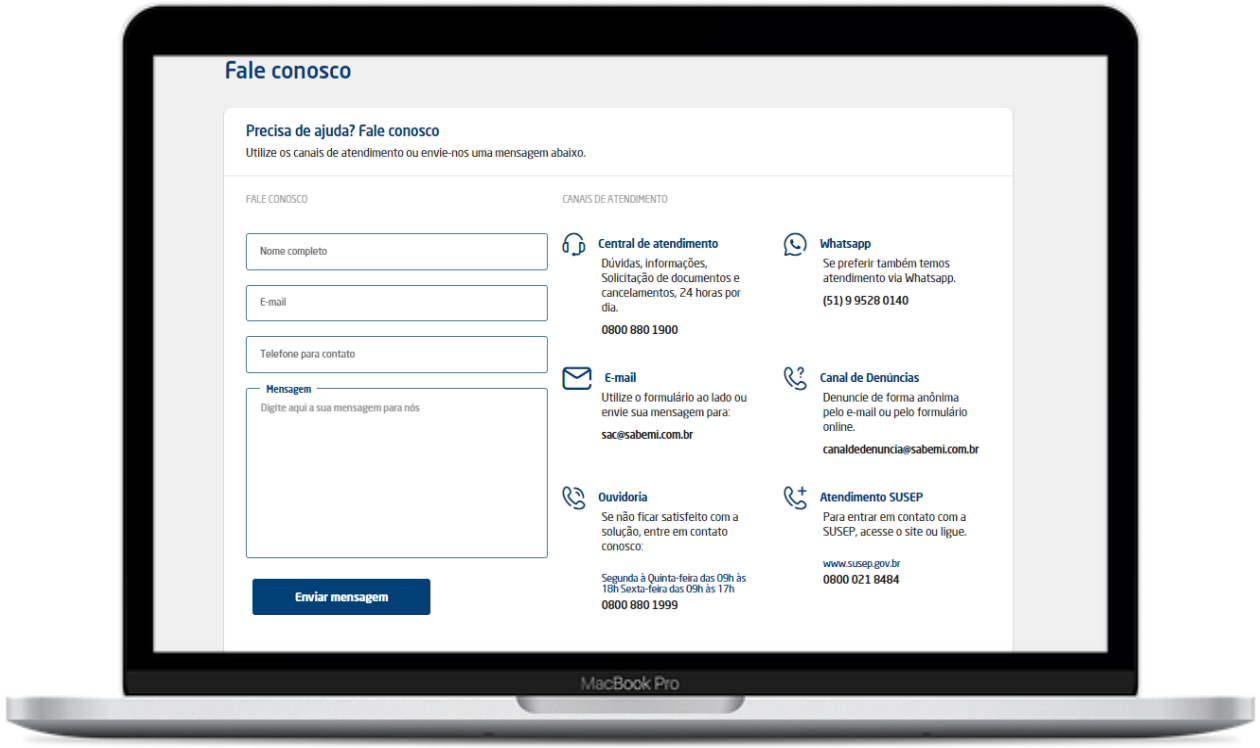
DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Sabemi

Funcionalidades

Fale **conosco**

A tela do Fale Conosco conterá informações de contato do SAC Sabemi. Formulário com quatro campos, nome, e-mail, telefone e mensagem que será enviado para o e-mail sac@sabemi.com.br



DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

DocuSigned by:
Jaqueline Testolin
A6189E152BDC494...

Jaqueline Miranda Testolin dos Santos
Supervisora de Produtos de Seguros e Inovação

DocuSigned by:
Rodrigo Pecoraro
B27CDCF55D5C4B7...

Rodrigo de Castro Fernandes Pecoraro
Diretor Executivo de Seguros

Porto Alegre, 25 de outubro de 2023.

DocuSign Envelope ID: ED014032-4D4A-4FB1-9E8F-1D39C9214535

Você concluiu
esse conteúdo!

Sabemi