

Checklist para licitações

Se você é um intermediário ou uma grande empresa, indicamos abaixo exemplos de perguntas sobre os seguros internacionais de vida, saúde e invalidez que podem ser feitas quando você solicitar a cotação de uma seguradora. Tais perguntas irão garantir que a solução de seguro mais adequada seja selecionada. Para evitar dúvidas, por favor, esteja ciente de que este documento não tem a intenção de fornecer qualquer recomendação e destina-se apenas como um guia.

PERFIL DA EMPRESA

Visão geral

1. Forneça informações sobre o histórico da sua empresa.
2. Forneça as informações demográficas da sua empresa, isto é, localização dos escritórios operacionais, escopo geográfico do seu negócio, etc.
3. Forneça detalhes sobre as soluções de seguros que você pode oferecer.
4. Forneça detalhes sobre suas parcerias estratégicas, incluindo o nome da empresa parceira, o escopo do serviço prestado por ela e sua localização.

Dados financeiros

1. Indique a receita de sua empresa nos últimos três anos.
2. Por favor, forneça detalhes sobre a estabilidade financeira da sua empresa e quaisquer classificações financeiras ou de crédito que sua empresa possua.

Cultura e responsabilidade corporativas

1. Quais são os valores da sua empresa?
2. Sua organização recebeu algum prêmio ou certificação em reconhecimento a práticas recomendadas?
3. Qual é a sua abordagem em relação a responsabilidade corporativa?

OFERTA DE PRODUTOS

Elegibilidade de cobertura

1. Você pode fornecer cobertura a Trabalhadores de um País Terceiro, a funcionários locais e a expatriados?
2. Existem limitações à duração da cobertura caso o tempo de estadia do funcionário seja desconhecido?

Produto:

1. Quantos dos produtos listados a seguir você oferece?
 - Plano de saúde internacional
 - Plano de saúde de curto prazo para viagens de negócios
 - Cobertura de vida (incluindo doenças em estágio terminal e/ou morte ou perda de um dos membros por acidente)
 - Seguro para a invalidez
 - Serviços Globais de Saúde e ProteçãoDescreva resumidamente cada um dos produtos oferecidos por sua empresa.
2. Os produtos descritos na pergunta anterior podem ser vendidos separadamente ou são produtos complementares?
3. Que áreas geográficas de cobertura você oferece?
4. A sua empresa oferece coberturas diferentes sob o mesmo plano; isto é, produtos, áreas de cobertura e serviços diferentes em um mesmo esquema?
5. Você pode oferecer cobertura para NOME DA EMPRESA sem avaliação médica?
6. A sua empresa oferece planos de continuação para funcionários que deixem a conta corporativa? Em caso afirmativo, forneça detalhes completos.
7. Você oferece apenas serviços administrativos?
8. Entre os requisitos de cobertura apresentados por NOME DA EMPRESA, existe algum que a sua empresa não pode fornecer?

Portfólio de clientes

1. Quantos clientes corporativos e quantas vidas você assegura em cada produto que oferece?
2. Forneça as seguintes informações a respeito de três clientes existentes que sejam de natureza similar à NOME DA EMPRESA:
 - Cobertura fornecida
 - Número de segurados
 - Localização dos segurados.
 - Há quantos anos a organização é cliente da sua empresa?
3. Forneça informações de contato de três clientes com quem possamos conversar caso precisemos de referências dos serviços prestados pela sua empresa. Afirmamos que não entraremos em contato com essas empresas sem o seu consentimento prévio.

SERVIÇOS AOS SEGURADOS

Central de Atendimento

1. Quantos dias por semana, e em qual horário a sua Central de Atendimento está disponível?
2. Sua Central de Atendimento é oferecida em quantos idiomas?

3. É possível entrar em contato com sua Central de Atendimento através de um número gratuito?
4. Qual é o Acordo de nível de serviço oferecido em sua Central de Atendimento?

Documentação de filiação

1. Quais documentos de filiação são fornecidos aos segurados? Em quantos idiomas esses documentos estão disponíveis?
2. Em quais formatos esses documentos de filiação estão disponíveis e quais opções de envio/distribuição sua empresa oferece aos segurados?
3. Qual é o prazo para a emissão dos documentos aos segurados?

Processo de pedido de reembolso para planos de saúde internacionais

1. Como podem ser enviados os pedidos de reembolso? Qual é o processo de reembolso , incluindo tempo de processamento?
2. Apresente uma cópia de seu Formulário de pedido de reembolso.
3. Como a empresa lida com os pedidos de reembolso caso seja necessário obter informações adicionais sobre o segurado?
4. Como são feitos os pagamentos dos pedidos de reembolso? A sua empresa oferece pagamento dos pedidos de reembolso em várias moedas?
5. Quem se responsabiliza pelo pagamento de quaisquer taxas bancárias associadas ao pagamento dos pedidos de reembolso?

Tecnologia

1. Forneça detalhes sobre os Serviços On-line para segurados com relação ao acesso de documentos pessoais, visualização de pedidos de reembolso, busca de consultoria médica etc.
2. Por favor, forneça detalhes dos Serviços On-line que você oferece para a administração do esquema de grupo.
3. Em quais idiomas os seus serviços on-line estão disponíveis?
4. Você oferece aplicativos para dispositivos móveis (Smartphones, tablets, etc.) aos segurados? Se sim, descreva os recursos do seu aplicativo.
5. Por favor, forneça detalhes da sua futura estratégia de aprimoramento digital.

Suporte adicional aos segurados

1. Você oferece ferramentas de saúde e bem-estar para ajudar o segurado a gerenciar sua saúde?
2. Você oferece acesso a serviços de consultoria médica?
3. Vocês oferecem ao segurado algum Programa de Assistência ao Empregado? Se sim, o que isto inclui e como pode ser acessado?

4. Você oferece quaisquer Serviços de Segurança em Viagens? Se sim, o que estes incluem e como podem ser acessados?

ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE PARA GRUPOS

Implementação do contrato e suporte

1. Por favor, descreva o processo de sua companhia para a implementação de novos esquemas. Por favor, indique também o tempo de processamento normal e como você garantiria uma transferência perfeita de cobertura da nossa seguradora atual. Forneça um exemplo de um plano de implementação.
2. Na opinião da sua empresa, quais são os fatores cruciais para se realizar a implementação de um novo cliente de maneira fácil e rápida?
3. Forneça um exemplo de um caso de implementação bem-sucedido relacionado a um cliente que se filiou há no máximo dois anos.
4. A sua empresa oferecerá uma equipe de suporte exclusiva para NOME DA EMPRESA durante esse período de transição? Em caso afirmativo, forneça informações sobre sua equipe de implementação.
5. Como você organizaria a equipe de implementação para atender à conta de NOME DA EMPRESA?

Contenção de custos e gerenciamento de casos

1. Descreva seus recursos de gerenciamento de casos.
2. Como sua empresa controla os gastos com pedidos de reembolso/indenizações? Forneça exemplos da economia obtida por meio dessas práticas de contenção de custos.
3. Como a sua empresa identifica e previne pedidos de reembolso ou de indenizações fraudulentas? Forneça exemplos.
4. Você oferece uma rede credenciada de provedores médicos com acordos para pagamento direto, ou seja, em que o tratamento é pago diretamente pela seguradora ao provedor, e o segurado não precisa desembolsar valor algum? Essa rede abrange as localidades onde nossos segurados se encontram? Qual é o tamanho e a distribuição geográfica da rede disponível de provedores médicos?
5. A sua empresa oferece serviços de evacuação e repatriação médica? Em caso afirmativo, esses serviços são gerenciados pela própria empresa ou são terceirizados?

AUDITORIA E MEDIDAS DE SEGURANÇA INTERNA

Segurança

1. Quais medidas para recuperação em caso de catástrofes são oferecidas pela sua empresa?
2. Quais recursos e medidas de segurança sua empresa utiliza para proteger os dados dos clientes?
3. Sua empresa está em conformidade com as leis de Proteção de Dados?

Qualidade

1. Você está sujeito a auditorias periódicas, internas e externas? Forneça detalhes:

2. Quais foram os resultados da sua última auditoria?
3. Como você monitora a qualidade dos prestadores de serviços médicos em sua rede?
4. Qual é a sua pontuação NPS (Net Promoter Score) - ferramenta que calcula o grau de satisfação dos clientes.

RELATÓRIOS E FATURAMENTO

Emissão de relatórios

1. Forneça detalhes dos Serviços On-line oferecidos por você com relação à administração de contas corporativas, ferramentas de geração de relatórios, informações sobre pagamentos etc.
2. Que tipo de informações/relatórios sobre o gerenciamento de pedidos de reembolso a sua empresa oferece:
 - Para a empresa cliente.
 - Para o segurado da empresa cliente.
3. Você pode fornecer relatórios personalizados? Se a resposta for afirmativa, forneça detalhes.

Faturamento

1. Descreva as opções de frequência de pagamento de prêmios oferecidas pela sua empresa, e quaisquer encargos aplicáveis.
2. Em quais moedas são aceitos os pagamentos dos prêmios?
3. Quais são seus termos de crédito padrão?

VALOR AGREGADO

1. Você pode oferecer um acordo de nível de serviço? Em caso afirmativo, disponibilize em anexo os níveis de serviço propostos.
2. Quais são os três pontos mais fortes da sua empresa ao oferecer serviços para um cliente como NOME DA EMPRESA?
3. Envie alguns exemplos, usando testemunhos, quando possível, de situações em que você tenha excedido as expectativas do cliente.
4. Quais serviços de valor agregado e vantagens exclusivas a sua empresa pode oferecer? Como essas vantagens beneficiariam a NOME DA EMPRESA?

Principais contatos

1. Quem será o ponto de contato principal em sua empresa durante o processo de seleção da seguradora?

Observação:

Você compreende e concorda que a Allianz Care não é responsável por pedidos de reembolso ou de indenizações, perdas ou danos direta ou indiretamente resultantes do uso que você (ou seus clientes) fizer deste checklist ou das informações obtidas por meio deste "Checklist para licitações". Você também compreende que você deve sempre buscar consultoria independente para obter as informações que você (ou seus clientes) precisa, para identificar os tipos de planos de seguro mais adequados.