

Boas-Vindas à AutoXpress – Sua Jornada como Cliente

Olá! Seja muito bem-vindo à **AutoXpress**, a sua nova seguradora digital de veículos. Estamos muito felizes em tê-lo como cliente e confiantes de que você apreciará a praticidade e segurança do nosso seguro 100% online. Este documento de boas-vindas vai guiá-lo pelos primeiros passos e mostrar como será a **jornada do cliente** AutoXpress, desde agora até o final da vigência do seu seguro (e esperamos que por muitos anos, com as renovações!). Nosso objetivo é que você se sinta confortável e informado sobre tudo que diz respeito à sua apólice e saiba que pode contar conosco em todos os momentos.

1. Confirmação da Apólice e Documentos do Seguro: Logo após a contratação, sua apólice de seguro veicular AutoXpress foi emitida digitalmente. Você deverá receber em seu e-mail cadastrado a cópia da apólice e o **Cartão do Segurado** em formato digital (que contém informações úteis como número da apólice, vigência, contatos de emergência/assistência 24h). Recomendamos que você verifique se todos os dados da apólice estão corretos – especialmente dados do veículo e coberturas contratadas. Caso encontre alguma divergência, avise-nos imediatamente para correção. Não é necessário imprimir nada, mas se desejar, sinta-se à vontade para guardar uma cópia impressa da apólice ou do cartão. Lembre-se: sua apólice digital tem a mesma validade legal de um documento físico.

2. Acesso ao App e Área do Cliente: Se ainda não o fez, o próximo passo é baixar o aplicativo da AutoXpress (disponível na App Store e Google Play) e/ou acessar nossa Área do Cliente pelo site. Com seu login (e-mail) e senha cadastrados, você terá acesso a um painel completo. Nele, você pode consultar sua apólice a qualquer momento, ver detalhes de cobertura, valor de franquia, vencimento, emitir 2ª via de boleto (se houver parcelas), atualizar dados pessoais, e muito mais. O app também é onde você poderá acionar serviços como assistência 24h ou comunicar um sinistro de forma rápida. Navegue pelo aplicativo, familiarize-se com as opções do menu e, se tiver dúvida sobre alguma funcionalidade, consulte o FAQ integrado ou fale com nosso chat. Estar conectado pelo app garante que você tenha a AutoXpress no seu bolso, pronta para ajudar sempre que precisar.

3. Conheça Seus Benefícios e Serviços: Como cliente AutoXpress, você tem acesso a diversos benefícios. Por exemplo, se sua cobertura inclui **Assistência 24 Horas**, saiba que esse serviço está disponível desde já, para emergências como pane ou acidente – basta nos chamar via telefone ou app que enviaremos ajuda. Confira na sua apólice quais serviços de assistência estão incluídos (guincho, chaveiro, carro reserva, etc.) e os respectivos limites, para estar ciente. Além disso, temos um blog e enviaremos eventualmente dicas úteis de segurança no trânsito, manutenção do veículo e novidades que possam lhe interessar, tudo para que você aproveite ao máximo seu seguro. Aproveite também para verificar as coberturas contratadas: você tem proteção contra roubo/furto, colisão, danos a terceiros? Veja os detalhes no app e, se restou alguma dúvida sobre o que cada cobertura oferece, releia as cláusulas ou pergunte a nós. É importante conhecer bem seus direitos e serviços para usar quando precisar.

4. Pagamentos e Finanças: Você escolheu uma forma de pagamento durante a contratação (cartão de crédito, boleto bancário ou outra opção disponível). Se você optou pelo **cartão de crédito**, as cobranças das parcelas do seguro serão feitas automaticamente no cartão, normalmente a cada mês na data escolhida, sem que você precise se preocupar em gerar boletos. Se preferiu pagamento via **boleto ou PIX**, você receberá o boleto em seu e-mail com antecedência antes do vencimento de cada parcela (e também poderá acessá-lo pelo app). Mantenha-se atento às notificações: a AutoXpress enviará lembretes antes de cada vencimento (notificação no app, e-mail ou SMS). Caso precise atualizar a forma de pagamento no futuro (por exemplo, trocar o cartão de crédito usado), isso pode ser feito facilmente pelo aplicativo, na seção de pagamentos, ou com auxílio de nosso atendimento. Nossa meta é facilitar ao máximo a quitação do seu seguro. Lembre-se de manter os pagamentos em dia para sua proteção continuar vigente sem interrupções. Você pode acompanhar no app o status de pagamento das parcelas, os valores e as próximas datas de cobrança.

5. Se Precisar de Ajuda ou Quiser Falar Conosco: Estamos à disposição para suporte em tempo integral. Em caso de qualquer dúvida sobre sua apólice, dificuldade com o app ou se algo não estiver claro, use nossos canais de atendimento. No chat do aplicativo, nossa assistente virtual está sempre pronta para orientar, e pode direcionar para um atendente humano

durante o horário comercial se necessário. Para emergências (como acidentes), nosso telefone 24h continua ativo conforme informado no cartão do segurado. Salve em seus contatos o número de assistência e sinistros: **0800-XXX-XXXX**. Esperamos que não precise usar, mas é bom ter fácil acesso em momentos críticos. Também respondemos rapidamente via e-mail (suporte@autoxpress.com.br) para questões gerais.

6. Em Caso de Acidente ou Sinistro: Apesar de ninguém desejar passar por isso, queremos que você esteja preparado. Se ocorrer um acidente, roubo ou qualquer sinistro, lembre-se que a AutoXpress estará ao seu lado. Pelo próprio aplicativo, você consegue iniciar a comunicação de sinistro de maneira guiada, passo a passo. Vamos pedir informações básicas e orientar sobre documentos necessários. Fique tranquilo que tornaremos o processo o mais simples possível. Você poderá acompanhar o andamento pelo app e será notificado de cada etapa (ex: "Documentação recebida", "Em análise", "Indenização aprovada"). Nosso time de assistência ao sinistro entrará em contato quando preciso para fornecer suporte humano também. Portanto, guarde a calma e conte conosco para resolver a situação com agilidade e cuidado.

7. Acompanhe e Aproveite até a Renovação: Durante a vigência do seu seguro (que vai de **[data início]** a **[data fim]**), esperamos que você aproveite a tranquilidade de estar protegido. Dirija com segurança e usufrua do que oferecemos. Perto do final desse período, entraremos em contato sobre a **renovação** do seu seguro para o próximo ano. Você receberá uma proposta renovada e poderá renovar via app de forma muito fácil, garantindo cobertura contínua. Clientes fiéis como você são muito valorizados na AutoXpress, então sempre faremos o possível para oferecer condições atrativas na renovação. Caso decida não renovar, sem problemas – mas estaremos sempre de portas abertas se quiser voltar.

Por fim, agradecemos por escolher a AutoXpress. Nosso propósito é simplificar sua vida e proteger aquilo que você tanto valoriza: seu carro e sua segurança no trânsito. Conte com a gente para uma jornada tranquila. Mais uma vez, seja bem-vindo à família AutoXpress! Qualquer coisa que precisar, não hesite em nos acionar. Desejamos a você um excelente percurso com nosso seguro e que tenha sempre **boas viagens!**