

# MAPPI-verkkopalvelu Turvan asiakkaille

20.10.2008



MAPPI-verkkopalvelu on Turvan yksityisasiakkaille tarkoitettu internet-sovellus, jossa he voivat tarkastella omia vakuutus- ja asiakastietojaan.

## Miksi MAPPI tehtiin?

Turvan asiakkaat ovat toivoneet lisäpalveluita nettiin. Vuoden 2005 asiakastytyväisyysmittauksessa 8,4 % toivoi kehitystä verkkopalveluiden suuntaan ja tämän vuoden mittauksessa luku oli jo 31,5 %.

– Saamme viikoittain asiakkailta toivomuksia siitä, että he voisivat tarkastella omia vakuutuksiaan verkossa itse haluamanaan aikana, Turvan asiakkuuspäällikkö **Tiina Piippo** kertoo. MAPPI-verkkopalvelu on avoinna joka päivä kello 7–23.

– Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että oltaisiin poistamassa tai supistamassa henkilökohtaista palvelua. Verkkopalveluiden kehittyminen vain mahdollistaa sen, että jos asiakkaalla ei ole mahdollista asioida Turvaan aukioloaikojen puitteissa, nyt hän voi tehdä sen itselleen paremmin sopivana aikana. Tämä on uusi asiakaspalvelukanava jo olemassa olevien kanavien rinnalla.

## Mitä verkossa voi tehdä?

Asiakas voi itse tarkastella omia vakuutus- ja asiakastietojaan sekä päivittää niitä. Palvelu sisältää koti-, henkilö- ja ajoneuvovakuutukset. Palvelusta voi katsoa muun muassa:

- mitä vakuutukseni sisältää
- mitä vakuutuksia perheellä on
- minkälaisia valtakirjoja taloudesta löytyy

Verkossa voi tehdä laskutukseen liittyviä muutoksia ja tarkastella ammattiliiton jäsenelleen ottamaa vakuutusturvaa ja liiton jäsenelleen tarjoamia vakuutusetuja. Asiakas saa suojatun viestinvaihtoyhteyden Turvaan.

Palvelu ei sisällä seuraavia yksityisasiakkaiden tuotteita:

- bonuksellinen vene
- yksityishenkilön ottamat lakisääteiset vakuutukset (yritysvakuutukset)
- Turvan asiakkailleen myymät Tapiolan henki- ja eläketuotteet
- uudet yritysjärjestelmässä olevat metsävakuutukset

## Miten MAPPIin pääsee?

Täysi-ikäinen Turvan asiakas saa MAPPI-verkkopalvelun käyttöönsä, mikäli hänellä on verkkopankkitunnukset johonkin seuraavista vaihtoehdoista: Nordea, Osuuspankki, Handelsbanken, Ålandsbanken, Sampo-pankki, Paikallisosuuspankit (SP/Pop), Tapiola Pankki. MAPPI-verkkopalveluun kirjaututaan Turvan internetsivuilta [www.turva.fi](http://www.turva.fi).