

## **RESPOSTA AO MANIFESTO POR MELHORIAS EM PROCESSOS E SERVIÇOS AOS SEGURADOS E CORRETORES**

**São Paulo, 10 de agosto de 2022.**

Em atenção ao manifesto do Srs. Presidentes do Sincor-PR, Sincor-SC e Sincor-RS após a Brasesul 2022, informamos que nos sensibilizamos aos anseios dos nossos parceiros de negócios da região Sul. No entanto, entendemos como primordial alguns esclarecimentos para que nosso setor compreenda as iniciativas da MAPFRE nos últimos meses para melhorar a comunicação e atendimento aos segurados e corretores.

A MAPFRE Seguros dispõe de canais diversos para atendimento, comunicação e trâmite de processos de sinistros aos segurados, terceiros e corretores. Possuímos, atualmente, estrutura de Contact Center disponível 24 horas, 7 dias por semana, por meio de um número 0800, e equipe devidamente especializada e treinada. Por meio dessa capacitação, a Central está com mais autonomia e empoderamento para a tomada de decisões. Os clientes podem também comunicar seus sinistros por meio de Canais Digitais, como WhatsApp, Aplicativo e Portal Web.

Há estrutura dedicada para acompanhamento e comunicação com clientes das etapas, providências, necessidades e próximos passos. Na busca por melhoria contínua, depois de cada atendimento, realizamos pesquisas de satisfação, visando avaliação das diferentes jornadas do cliente para trabalhar os pontos de melhoria detectados e conseguir uma tramitação ágil e de qualidade. Temos observado boa aceitação e resultados positivos.

Trabalhamos continuamente na formação e capacitação de todos os agentes envolvidos no sinistro (atendentes, analistas, vistoriadores etc.), fomentando a cultura de resolver rápido e com qualidade a demanda do cliente. Destacamos nesse processo de qualificação a resolução de dúvidas, com o objetivo que o cliente e/ou corretor conheçam o status e fiquem sem questionamentos sobre a evolução ou qualquer informação sobre o sinistro.

Estamos evoluindo também as diferentes ferramentas tecnológicas para melhorar ainda mais a comunicação e a transferência de informação com os clientes e corretores, disponibilizando o contato direto com nosso analista para uma gestão mais direta do sinistro. As melhorias geraram uma melhor visualização da informação nas plataformas de sinistros, para um entendimento claro do status e dos próximos passos, reduzindo o esforço do cliente e/ou corretor para o acompanhamento do sinistro.

Disponível aos nossos corretores, o novo portal “MAPFRE Negócios” acelera a desoneração do fluxo operacional, com gestão e jornada facilitada. O canal tem importantes melhorias em suas funcionalidades: Central de comunicações; visualizações rápidas dos sinistros em trâmite e gestão de parcelas.

Por outro lado, reconhecemos que o atendimento de sinistros auto vem passando por um período desafiador em decorrência da falta de peças, chips eletrônicos, entre outros componentes, que começou com a pandemia e que, ainda hoje, continua impactado por problemas globais de distribuição, a guerra da Ucrânia, inflação global etc. Esses fatores estão trazendo um incremento no período de resolução dos sinistros por conta do tempo na reparação dos veículos, mas as equipes de analistas da MAPFRE estão focadas na

qualidade da tramitação, se colocando no lugar do cliente e trabalhando para buscar soluções e alternativas. Nas assistências auto, houve revisão do nosso modelo de gestão da qualidade e SLAs e de tabelas em regiões mais afetadas. As negociações de tarifa se deram com base na nova realidade do mercado, porém baseadas em negociações justas, usando o volume máximo como referência, evitando, assim, a necessidade de reajustar preços nos prêmios de seguro. Também mantemos programas de incentivo e reconhecimento, como os Embaixadores da Marca, Destaques em NPS e a de bonificação para guincheiros por Índice de Qualidade Logística (IQL).

Em seguros patrimoniais, desburocrizamos processos com a utilização de assinaturas eletrônicas em documentos para agilizar todas as tramitações. Nos processos de sinistros, contamos com rede de peritos própria para atendimentos, mas expandimos a rede de peritos terceirizada para melhorar o atendimento de regiões com demanda crescente. Nas assistências deste segmento, também reajustamos a remuneração dos prestadores de serviços e contratamos empresas para a complementação da rede de prestadores. Destacamos ainda os planos emergenciais da MAPFRE nos casos de catástrofes causadas pelos fenômenos da natureza, onde atuamos com um atendimento in loco, simplificado e ágil, priorizando a análise e resolução dos sinistros.

Por fim, a MAPFRE informa que está reformulando o seu modelo de negócios e atuação regional. As mudanças implementadas permitirão que a companhia acelere a sua jornada de transformação e, portanto, reforce a sua multicanalidade por meio da sua presença em todo o Brasil. A iniciativa tem um modelo de atendimento eficiente e inovador, com a adequação das sedes regionais e dos P.A.R.Es (Postos de Atendimento Rápido Especializados), além da consolidação de um programa focado no atendimento digital a distribuidores que estão em franco desenvolvimento de negócios com a MAPFRE. Isso permitirá que a companhia permaneça fortalecendo sua presença nacional, com capilaridade regional eficaz, seguindo as mudanças macroeconômicas, necessidades do mercado e os novos hábitos de consumo dos clientes.

A reformulação está em linha com a revisão do planejamento estratégico da MAPFRE, com o Cliente no centro de todas as nossas decisões e iniciativas. Nosso objetivo é garantir um crescimento sustentável sem perder a excelência no atendimento e o cuidado com os clientes e parceiros de negócios, principais marcas da nossa companhia.

De todo o modo, a MAPFRE está e sempre estará aberta ao diálogo e as sugestões de todos os públicos de interesse para a melhoria contínua de nossos serviços. Acreditamos que somente de forma conjunta seremos capazes de desenvolver de forma sustentável a cultura de seguros pelo Brasil, país com alto potencial de crescimento do nosso mercado e extremamente estratégico para a companhia.

Atenciosamente,



**Felipe Nascimento,**  
**CEO**  
**MAPFRE Seguros**