

São Paulo, 25 de julho de 2022.

RESPOSTA À CARTA DE FOZ DO IGUAÇU – BRASESUL 2022

Senhores presidentes do Sincor-PR, Sincor-SC, Sincor-RS, Fenacor, corretores de seguros e demais agentes do mercado segurador;

Em atenção às questões expostas no *Manifesto por melhorias em processos e serviços das seguradoras para segurados e corretores de seguros*, apresentado durante o Brasesul 2022, venho, em nome de toda a equipe da Sompo Seguros, ressaltar que toda iniciativa propositiva de diálogo entre as partes da cadeia produtiva é importante para que possamos trabalhar em conjunto em benefício do desenvolvimento do mercado segurador e da sociedade.

A política de Portas Abertas, o respeito e a transparência sempre pautaram o relacionamento da Sompo Seguros com nossos clientes, fornecedores e parceiros de negócios. Além disso, para seguir com a ambição de “ser a seguradora mais simples e próxima para os clientes e corretores, com crescimento sustentável”, adotamos uma estratégia de melhoria contínua que resultou na implementação de uma série de iniciativas que visam garantir mais agilidade e assertividade no relacionamento com os corretores, bem como na melhoria na qualidade de atendimento ao cliente.

Como forma de esclarecimento, ressaltamos a seguir algumas das ações adotadas sobre cada assunto abordado no Manifesto para dar conhecimento quanto aos incrementos observados e a contribuição da Sompo Seguros para que nossos parceiros de negócios e clientes tenham sempre uma melhor experiência na jornada junto à companhia.

Serviços de Assistência 24 Horas

O período de pandemia exigiu uma adequação de toda a cadeia produtiva para que o mercado segurador pudesse dar continuidade à entrega de serviços aos corretores de seguros e segurados. A Sompo Seguros tem o foco no cliente e a eficiência operacional como dois de seus atributos de cultura organizacional. Para atender ao desafio de garantir a manutenção da agilidade e qualidade no atendimento ao cliente frente aos vários desafios impostos ao segmento, novos processos e ferramentas foram implementados e passaram a fazer parte da logística de atendimento.

A Sompo Seguros já tinha estruturada uma política de acompanhamento contínuo dos processos que impactam o cliente, mensuração dos indicadores de desempenho dos canais de atendimento e monitoramento da satisfação cliente. Isso permitiu uma ação rápida para minimizar os impactos da pandemia. Historicamente, a companhia registra menos de uma reclamação a cada 100 serviços de assistência 24 Horas prestados. Mesmo no período de pandemia, as ações adotadas para a continuidade e qualidade no atendimento permitiram que não houvesse alteração nesse índice.

A companhia já mantém internalizada a gestão do serviço de Assistência 24 Horas dos ramos Automóvel, Residencial, Condomínio, Empresarial e Vida. Por meio da iniciativa, uma equipe dos parceiros responsáveis pelo serviço de Assistência 24 Horas nesses ramos trabalha com dedicação exclusiva aos clientes da Sompo Seguros. Com isso, todo o trabalho dos profissionais (operadores, coordenadores, supervisores, back office e suportes operacionais) das empresas de Assistência 24 Horas é feito sob o acompanhamento de uma equipe da seguradora, formada por um gestor da operação, além de executivos responsáveis pela área de Experiência do Cliente e área Técnica dos produtos Automóvel, Residencial, Condomínio, Empresarial e Vida. Isso propicia um atendimento mais personalizado aos segurados, além de um acompanhamento mais efetivo do desempenho do serviço prestado.



Nesse processo, a Sompo Seguros conta com parceiros com atuação segmentada em cada ramo de seguro para a prestação de serviços de Assistência 24 Horas. Além disso, o modelo em operação permite uma atuação muito próxima dos gestores da seguradora junto às empresas parceiras. Isso torna possível uma intervenção rápida e direta da companhia na tratativa de eventuais intercorrências, já que todo o ciclo de atendimento tem um acompanhamento em tempo real até sua conclusão. Além disso, o estabelecimento de processos de melhoria contínua e uma política de governança e indicadores de performance claros e divulgados para todos os profissionais envolvidos na prestação de serviço ao cliente.

Vale considerar que o trabalho de melhoria contínua tem permitido à companhia alcançar resultados significativos. Em 2022, quando observamos índices de demanda semelhantes ao período pré-pandemia, verificamos uma queda de cerca de 23% no número de reclamações relacionadas aos serviços de Assistência 24 Horas no segundo trimestre frente aos três primeiros meses do ano.

As aferições do Net Promoter Score (NPS), metodologia que mede o grau de satisfação e lealdade dos clientes de uma empresa, nos coloca na Zona de Qualidade no Serviço de Assistência 24 horas, com mais de 80% de Promotores classificando o serviço com notas 9 ou 10.

Outro indicador relevante é o do Reclame Aqui, portal de referência na área de qualidade de atendimento que reúne a avaliação e troca de experiências dos consumidores brasileiros sobre as empresas e seus produtos e serviços. Há anos a Sompo Seguros mantém níveis relevantes de reputação junto ao site, que é medida pela avaliação dos clientes com base em índices de resposta e solução de problemas, média de avaliações e se o consumidor voltaria a fazer negócios com a empresa avaliada. Em 2022, repetimos os resultados de 2021 e mantivemos nota acima de 8, que confere à companhia a chamada “carinha verde- Excelente” e indica que os clientes consideram a Sompo Seguros como uma ótima companhia nos critérios de avaliação do portal.

Vistorias Prévias

As vistorias digitais foram implementadas durante o período de pandemia como forma de garantir a segurança dos segurados e parceiros. Esse serviço continua como uma opção ativa para clientes elegíveis do Seguro Sompo Auto. Para facilitar a conclusão do processo nesses casos, além de receber um link pelo WhatsApp com orientações para enviar as fotos do veículo, o responsável pela realização da vistoria digital recebe também o nome e o telefone do vistoriador, para o caso de haver dúvidas pontuais durante o processo de vistoria. Mas é importante ressaltar que o segurado também conta com opção de escolha da vistoria presencial domiciliar ou por meio de postos fixos.

Já no caso das vistorias patrimoniais, a Sompo Seguros trabalha com recursos que visam garantir a integridade das informações prestadas e a correta avaliação e subscrição dos riscos dos segurados. Como parte desse processo, a Sompo Seguros adota padrões específicos de vistoria e promove treinamentos junto aos seus prestadores de serviços. Recursos tecnológicos adicionais também têm contribuído com a melhoria contínua dos processos. Um exemplo é o do uso de drones para vistorias. Consolidado na Sompo Seguros, a implementação dessa ferramenta significou um incremento na gestão de riscos. Eles são utilizados para comprovar sinistros de Riscos de Engenharia em locais de difícil acesso. Esta inovação trouxe benefícios como a avaliação mais efetiva em imóveis e prédios de difícil acesso, assertividade na constatação de danos e redução nos índices de vistorias frustradas.



Atualizações Tarifárias e Comerciais dos Produtos e Serviços

A Sompó Seguros tem um cuidado especial em seu relacionamento com os corretores de seguros. E parte desse cuidado pode ser observado pelos seus canais de comunicação.

Sabemos que qualquer alteração em termos de cobertura ou tarifa deve ser comunicada antecipadamente para que os parceiros corretores de seguros estejam cientes e possam prestar a melhor consultoria aos seus segurados. Por isso, temos processos devidamente estruturados nos quais toda a equipe técnica e comercial é informada e preparada para prestar aos corretores de seguros de sua base.

Na sequência, os corretores de seguros recebem as alterações pelos diferentes canais de comunicação disponíveis (Portal do Corretor, E-mail Marketing, grupos em aplicativos de mensagens e contato direto dos executivos de atendimento). Peças de divulgação são especialmente desenvolvidas para atender aos públicos de cada um desses canais.

Além disso, nossa área comercial já conta com equipes especializadas nas áreas de Seguros de Varejo e Corporativos. Essa estruturação aconteceu para garantir que os parceiros tivessem um atendimento dedicado e um suporte técnico mais assertivo de nossos executivos, que são especialistas nos ramos que atendem. Dessa forma, quando o foco for a prospecção, venda ou atendimento de clientes de Varejo, o atendimento ao corretor de seguros é feito pelos especialistas nessa área. Já quando o corretor de seguros tiver de tratar de assuntos relacionados a um ramo dos Seguros Corporativos, os especialistas dessa linha de negócios é que entram em campo.

Atendimento de Sinistros

A Sompó Seguros entende que, cada vez mais, o consumidor deve ter a compreensão de que o seguro faz parte de seu dia a dia. Porém, é no momento do sinistro que o cliente está mais fragilizado e que o atendimento assertivo para uma rápida solução é um fator primordial para que essa compreensão aconteça.

Como parte desse processo, a companhia investiu em tecnologia e inteligência de mercado para implementar sistemas que contribuem com a esteira operacional da área de Sinistros. Entre as recentes medidas, simplificamos a regulação de sinistros de baixa complexidade. Com isso, foi possível reduzir em média, 70% dos documentos necessários para a conclusão de processos e em algumas situações apenas é necessário dados bancários.

Esses processos, conhecidos como Fast Track e Super Fast Track, dependendo do ramo, permitiram que os sinistros de baixa complexidade dos ramos Automóvel, RE Massificados e Vida passassem a ser indenizados em até cinco dias úteis após a entrega do último documento.

Além disso, os segurados do ramo Automóvel também contam com o recurso de Análise Assistida, por meio do qual, nos sinistros de Indenização Integral (Perda Total), um analista entra em contato direto com o cliente enquanto acompanha todos os procedimentos até o final do processo. Por meio desse serviço de atendimento personalizado, já foi alcançada uma redução de 35% no prazo de análise de sinistros de perda total para clientes Sompó Auto.

Atendimento aos Corretores de Seguros

A Sompó Seguros é reconhecida pela sua proximidade com os corretores de seguros. Nossa estrutura comercial já é estabelecida para garantir que os nossos parceiros tenham todo o suporte necessário para o desenvolvimento de negócios.



Desde março desse ano, nossas filiais retornaram ao atendimento presencial e os executivos de atendimento efetuam tanto o atendimento presencial quanto virtual de suas respectivas carteiras de corretores de seguros.

Além de executivos de negócios focados nas áreas de riscos massificados e corporativos, mantemos parceria com assessorias de seguros, que são uma extensão da nossa estrutura para garantir o atendimento aos parceiros em diferentes regiões do País. Também investimos em Apps e novos cotadores, que são importantes ferramentas de suporte para que os corretores de seguros possam ter a informação sempre à mão no processo de prospecção e atendimento ao cliente.

Os corretores de seguros também contam com especialistas em segmentos específicos alocados nas diferentes filiais e com conhecimento das demandas dos mercados locais, a exemplo do que acontece na área de Transportes. Esses profissionais estão aptos a buscar as soluções mais adequadas aos riscos apresentados e contribuir com o fomento de negócios e fidelização de clientes.

De qualquer forma, nossa equipe está sempre atenta às solicitações dos parceiros corretores de seguros. É por isso que, além do contato no dia a dia e das reuniões de negócios, a Sompo Seguros investe em treinamentos, seminários e eventos para intensificar ainda mais esse contato e para estar sempre atualizada quanto às demandas de nossos parceiros e clientes.

Com isso, é possível se antecipar às tendências e trabalhar para a melhoria contínua de processos, produtos e serviços.

A Sompo Seguros acredita que a interlocução entre todos os agentes da cadeia produtiva é uma das chaves para alcançarmos o desenvolvimento sustentável do mercado segurador brasileiro. Temos certeza de que o esforço conjunto e apoio mútuo é que são as bases para a busca de soluções que venham atender ao segmento e garantir os melhores interesses dos segurados e da sociedade em geral.

Com isso, reiteramos o nosso compromisso de estamos à disposição dos parceiros corretores de seguros e das entidades representativas para, juntos, mantermos o debate aberto e propositivo que sempre conduziu nossa política de atuação.

Contem sempre conosco!

Alfredo Lalia Neto
Presidente
Sompo Seguros