

Nosso Compromisso de Sinistros

Nós sabemos que a forma como um sinistro é tratado é muito importante para nossos clientes. Por isso, o Compromisso de Sinistros é parte essencial da filosofia da Swiss Re Brasil Resseguros. Ele garante um atendimento excepcional, transmitindo confiança para que nossos clientes atravessem esse processo com tranquilidade e continuem a fazer negócios conosco no futuro.



O Compromisso de Sinistros Excepcional significa muito mais do que pagar uma indenização.

- É garantir que o sinistro será gerenciado de forma proativa, justa e com grande atenção;
- É nos comprometermos a escutar e respeitar o ponto de vista de nossos clientes, buscando atender suas necessidades e, mais do que isso, é estarmos presentes quando eles mais precisarem;
- É construirmos com nossos clientes um relacionamento de confiança, baseado em uma comunicação aberta e transparente – mesmo antes de ocorrer um sinistro.



Excelência no Atendimento

O processo de gestão de sinistros pode ser bem complexo. Entretanto o nosso compromisso é buscar mantê-lo simples. Trabalhando em sintonia com as empresas, nossos profissionais irão investigar, avaliar e desenvolver a melhor estratégia para solucionar seus sinistros.



Nosso Compromisso de Sinistros



Abordagem proativa e ágil

Estarmos ao lado de nossos clientes nos momentos em que eles mais precisam é nossa prioridade máxima. Nós valorizamos o relacionamento e estamos comprometidos a:

- Liquidar os sinistros cobertos em um prazo que atenda às necessidades de negócio de nossos clientes;
- Contatar nossos clientes ou seu representante legal o mais rápido possível, a partir do recebimento do aviso de sinistro;
- Retornar ligações e e-mails de nossos clientes o mais rápido possível;
- Quando fora do escritório forneceremos contatos adicionais, para atendimento e assistência.



Comunicação aberta e transparente

É nosso compromisso apresentarmos uma posição formal sobre a cobertura o mais rápido possível, e estarmos sempre disponíveis para responder às dúvidas de nossos clientes.

Caso isso ocorra, entraremos em contato com nosso cliente ou seu corretor para explicar a iniciativa e esclarecer quaisquer dúvidas. E asseguraremos que os profissionais envolvidos compartilhem nossos valores de atendimento, de modo a garantir aos nossos clientes uma experiência de sinistros de acordo com os mais altos padrões de qualidade do mercado.



O que nos torna diferentes?

Nosso serviço de regulação de sinistros é o núcleo central da nossa proposta de valor. Isso significa:

- Estarmos bem integrados a todas as equipes de negócios da Swiss Re Brasil Resseguros, permitindo estarmos mais próximos de cada cliente – antes e depois de um sinistro;
- Colocarmos a experiência do cliente como prioridade em tudo o que fazemos, solidificando e aprimorando permanentemente nossos relacionamentos;
- Que nossos especialistas em sinistros não possuam apenas anos de experiência e conhecimento local, mas que, de fato, cuidem e ofereçam a melhor solução para o negócio de nossos clientes;
- Que nosso foco local e conexões globais garantam que nossa equipe ofereça aos nossos clientes a melhor experiência e suporte em qualquer parte do mundo;
- E que nossa solidez financeira – uma das maiores do mercado – proporcione maior tranquilidade e segurança aos nossos clientes e parceiros.



Sobre o Grupo Swiss Re

O Grupo Swiss Re é um dos principais provedores mundiais de resseguros, seguros e outras formas de transferência de riscos baseada em seguros, cujo trabalho é voltado para tornar o mundo mais resiliente. Trabalha prevenindo e administrando riscos – de catástrofes naturais a mudanças climáticas e do envelhecimento da população aos crimes cibernéticos. O Grupo Swiss Re está organizado em três Unidades de Negócios, cada uma com estratégia e objetivos diferentes, que contribuem para a missão geral do Grupo. Para mais informações, visite www.swissre.com/brasil ou siga-nos no twitter.com/swissre

Produto(s) comercializado(s) por: Swiss Re Brasil Resseguros S.A. | CNPJ: 15.047.380/0001-97