Sompo Seguros internaliza serviço de Assistência 24 Horas e incrementa atendimento a segurado

Companhia investiu em tecnologia, infraestrutura e capital humano no desenvolvimento do novo sistema por meio do qual profissionais dedicados fazem o atendimento personalizado e exclusivo dos segurados e corretores de seguros no segmento Automóvel. Medida estratégica visa garantir mais assertividade e uma melhor experiência do cliente em seu dia a dia junto à seguradora

A Sompo Seguros S.A., empresa do Grupo Sompo Holdings – um dos maiores grupos seguradores do mundo, acaba de internalizar a gestão do serviço de Assistência 24 Horas, que deve dinamizar o atendimento de demandas de clientes do ramo de Seguro Automóvel. Por meio da iniciativa, a seguradora investiu em recursos para disponibilizar uma infraestrutura própria em um de seus prédios, na qual uma equipe dos parceiros responsáveis pelo serviço de Assistência 24 Horas vai trabalhar com dedicação exclusiva aos clientes do seguro Automóvel da Sompo.

"Adotamos na área de Assistência 24 Horas um conceito semelhante ao que aplicamos no serviço de monitoramento de cargas, que deu muito certo, foi percebido como um diferencial competitivo pelos clientes e contribuiu para que chegássemos à liderança no segmento de Transporte", observa Adailton Dias, diretor executivo de Produtos, Resseguro e Sinistros da Sompo Seguros. "Investimos em tecnologia, infraestrutura e capital humano para garantir um atendimento exclusivo e personalizado aos segurados. A companhia acaba de lançar um seguro Automóvel inovador e competitivo e precisávamos garantir que os serviços relacionados estivessem à altura do produto. Nosso objetivo é fazer com que o segurado tenha a melhor experiência desde a contratação da apólice até uma eventual necessidade de acionamento por uma assistência ou sinistro", ressalta.

Por meio de uma parceria estratégica, a Sompo investiu em toda a infraestrutura necessária para que o atendimento ao cliente do serviço de Assistência 24 Horas seja desenvolvido dentro suas instalações. Todo o trabalho dos profissionais (operadores, coordenadores, supervisores, back office e suportes operacionais) tem o acompanhamento de uma equipe da Sompo formada por um gestor da operação, além de executivos responsáveis pela área de Experiência do Cliente e área Técnica do Produto Automóvel. "Essa medida faz com que nossos parceiros se conectem com a nossa Missão, que é '*gerar bem-estar e proteção à sociedade provendo serviços da mais alta qualidade*'", acrescenta Priscila Guelfi, superintendente da área de Experiência do Cliente da Sompo Seguros. "Além disso, o acompanhamento, direcionamento e apontamento constante de melhorias faz com que esse trabalho atenda plenamente as necessidades dos clientes, agregue valor ao segurado ao estar presente em seu dia a dia e possibilite a identificação de oportunidades para o desenvolvimento de novos produtos e serviços que venham atender às demandas dos segurados e corretores de seguros", conclui.

"A ideia é que esse serviço seja expandido num futuro próximo para os demais ramos em que a companhia atua. Desde o início do projeto tínhamos um objetivo principal já estabelecido: o de fazer com que o segurado fosse atendido de forma mais célere, com mais qualidade e de maneira personalizada. Estabelecer uma estratégia de ação para fazer com que corretores de seguros e segurados tenham a percepção da dedicação exclusiva no atendimento que recebem demandou uma série de estudos de viabilidade operacional e logística, que contou com especialistas de diferentes áreas da companhia", destaca Celso Ricardo Mendes, diretor de Operações da Sompo Seguros. "A Sompo já vem investindo em novas tecnologias e processos para tornar a jornada do cliente junto à seguradora um diferencial competitivo. E essa iniciativa é mais um passo importante nesse sentido", finaliza o executivo.

Sobre a SOMPO Seguros S.A

A Sompo Seguros S.A. é uma empresa do Grupo Sompo Holdings, um dos maiores grupos seguradores do Japão e do mundo. Resultado da integração das operações da Marítima Seguros, companhia fundada em Santos em 1943, e da Yasuda Seguros, que está no Brasil desde 1959; a companhia atua nas áreas de Seguros Corporativos (Auto Frotas, Empresariais, Riscos Nomeados e Operacionais, Transportes, Engenharia, Responsabilidade Civil, Garantia, Agrícola, Penhor Rural e Benfeitorias, Vida em Grupo, Acidentes Pessoais Coletivo, entre vários outros) e Pessoais (Auto, Residencial e Acidentes Pessoais); bem como na área de Seguro Saúde. Atualmente a empresa conta com filiais em todas as regiões brasileiras.

O Grupo Sompo Holdings tem sua origem no Japão, atua há 130 anos no mercado de seguros e hoje conta com subsidiárias nos cinco continentes. No Japão, disponibiliza uma vasta gama de seguros nas áreas de Ramos Elementares, Vida e Acidentes Pessoais, além de outros produtos financeiros e serviços a fim de propiciar incremento na segurança, saúde e bem-estar dos clientes.

Informações para a imprensa:
Sompo Seguros
Departamento de Comunicação e Marketing
William Parron
Tels. (11) 3156-1451 / 97241-4382
E-mail: wparron@sompo.com.br