

Resposta ao Manifesto por melhorias em processos e serviços das seguradoras para segurados e corretores de seguros

São Paulo, 03 de junho de 2022.

Senhores presidentes do Sincor-PR, Sincor-SC, Sincor-RS e Fenacor,

Em atenção ao manifesto recebido dos Senhores durante o Brasesul 2022, gostaríamos de compartilhar a principais ações da Tokio Marine Seguradora, no sentido de melhorar a percepção de clientes e corretores em relação aos nossos processos sinistros, prestação de serviços e atendimentos realizados pela nossa Seguradora.

Nossos apontamentos visam responder a todos os pontos abordados, trazendo uma visão de como estamos atuando em cada um deles:

Questões relacionadas aos serviços de assistência 24 horas:

A prestação de serviço de maneira geral, sofreu um impacto muito grande ao longo dos últimos 2 anos que acabou ficando mais acentuado à partir de novembro de 2021. Durante o período de pandemia, em virtude da baixa circulação de veículos, houve queda de faturamento e endividamento de muitas empresas do segmento. Muitos prestadores venderam parte da frota como fonte de renda, além disto o aumento no valor dos veículos (Fipe) impulsionou este movimento para eventual compensação de perdas.

Com a retomada econômica e a estabilização da pandemia, os volumes de serviços tiveram crescimento, porém a oferta de guinchos já não era a mesma. Outro fator que desencadeou a queda na qualidade, foram os consecutivos aumentos de combustível (73% no acumulado de 12 meses) matéria prima fundamental para este segmento. A consequência para o consumidor final, foi o aumento no tempo para localização de prestadores e morosidade no contato junto a central de atendimento. A fim de suprir parte das perdas, a Tokio Marine já reajustou por 2 oportunidades as tarifas das bases cadastradas (dez/21 e abr/22).

Mais recentemente, para conter a morosidade nos canais telefônicos, foram incrementados colaboradores para maior fluidez na demanda. Reforçamos as janelas de treinamentos de qualidade para toda equipe, para que estejam aptos a realizar atendimentos humanizados de resolução rápida de acordo com a necessidade de nossos parceiros e segurados. Hoje dispomos de canais digitais para a assistência 24hs, porém como forma opcional e não obrigatória, visto que temos equipes 24hs por dia nos 7 dias da semana nos canais telefônicos.

Revisão de processos e intensificação na comunicação no momento do acionamento, são ações em andamento para que haja reversão da percepção negativa atual. Nossa equipe tem visitado as regiões de todo Brasil em busca de novos parceiros, treinamentos de prestadores e reforço sobre nosso compromisso em prestar serviços de

excelência. Foram estabelecidos grupos de trabalho junto a Fenseg e Fenacor, com os principais executivos de assistência para busca de oportunidades e ações a curto prazo.

Abaixo um resumo com as ações acima listadas:

- Incremento de colaboradores na central de atendimento para reduzir o tempo de espera (0800);
- Comunicação intensiva ao longo do acionamento do serviço;
- Revisão de processos para maior agilidade momento da solicitação;
- Grupo de Trabalho junto do Fenseg e Fenacor;
- Prospecção contínua de novos prestadores a nível Brasil;
- Reajustes nas tabelas para os prestadores de serviços em virtude do aumento no combustível;
- Treinamentos e reciclagens pautadas em qualidade para os colaboradores envolvidos diretamente no processo;
- Capacitação e treinamentos a prestadores parceiros;

Outro ponto importante é a internalização em andamento que a Tokio Marine está realizando, inclusive para os serviços Patrimoniais (residencial e empresarial). Em 2018 concluímos a internalização dos serviços de automóvel, que trouxeram um impacto de qualidade muito positivo. Nossos esforços estão todos direcionados para estas melhorias contínuas com foco na percepção de nossos segurados e corretores.

Questões relacionadas a processos internos da seguradora:

Vistoria Previa

Em relação a vistoria prévia de Automóvel, principalmente no tocante a Vistoria Digital, a Tokio Marine tem a mesma preocupação apontada pelos corretores, não somente por saber da dificuldade do usuário em realizar a Autovistoria, como também por questões de maior risco.

A Vistoria Digital representa apenas 10% da nossa base e é oferecida como opção para alguns clientes elegíveis ou para suprir a falta de prestador presencial em alguma determinada região.

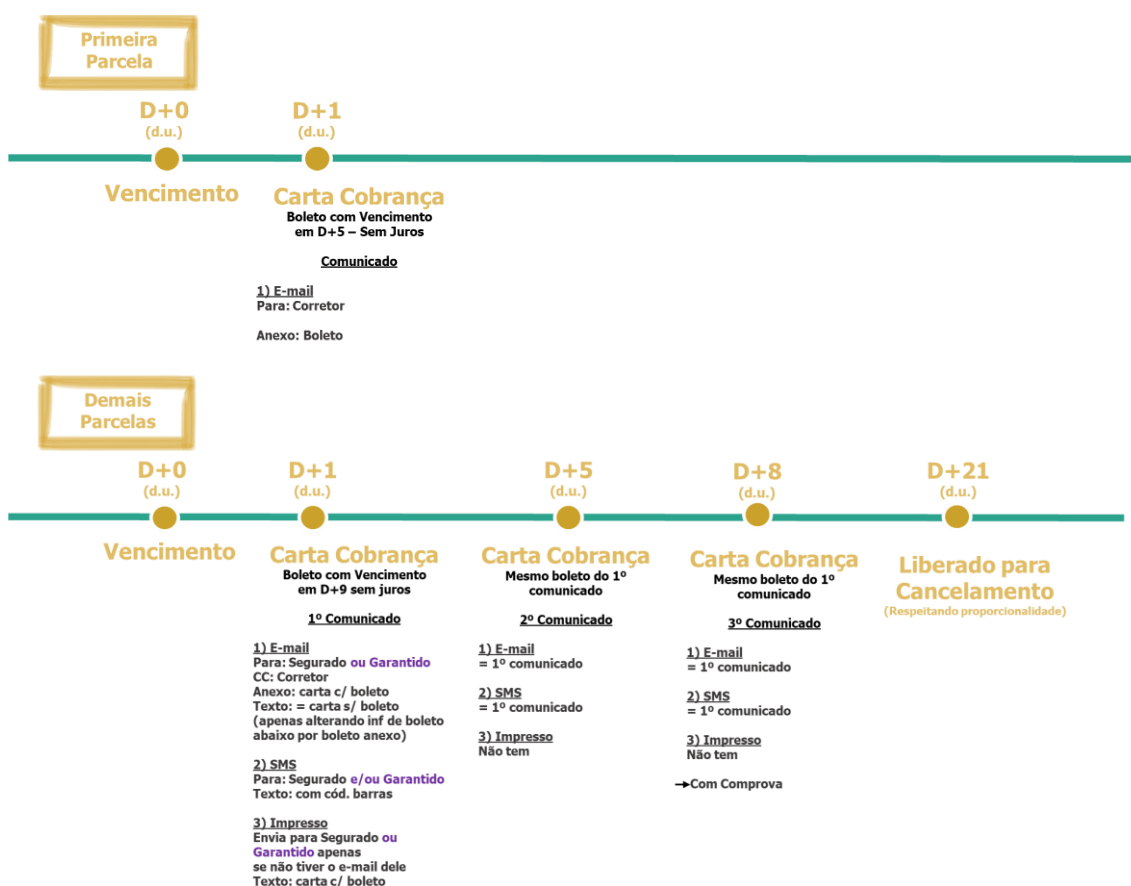
Nas regiões onde temos disponível prestador presencial (posto ou domicílio) e sendo também um cliente elegível a Vistoria Digital, fica a critério do corretor/cliente escolher a melhor forma que deseja fazer.

Somente em algumas cidades onde não temos prestador presencial (posto ou domicílio) é que direcionamos 100% para Vistoria Digital.

Cobrança

Do ponto de vista da Cobrança, o ponto posto nessa carta é sobre a possibilidade de segunda forma de cobrança de prêmio para evitar cancelamentos.

Nossa régua de Inadimplência já prevê as notificações e envia boleto com nova data para pagamentos. Temos uma apresentação sobre todos os prazos e comunicados para segurado e parceiros de negócio. Importante que na nossa Régua de Cobrança é enviada a opção de pagamento por boleto (quando há prazo factível para pagamento), dando condições para o segurado efetuar o pagamento e não perder a cobertura securitária.



Questões relacionadas a versionamentos ou atualizações tarifárias e comerciais dos produtos e serviços:

Assunto tarifa, mudanças e lançamentos, comunicação

Todas as nossas cotações possuem prazo de validade, sem atualização de tarifa após apresentação do prêmio, justamente para não gerar transtornos aos corretores. Nas alterações de produtos e lançamento de novos, procuramos garantir comunicados claros e sistema com fácil navegação. Também destacamos que nosso sistema apresenta as opções de produtos lado a lado, com resumos das coberturas e possibilidade de compará-los, apresentando detalhadamente as diferenças entre os produtos.

Anualmente realizamos centenas de treinamentos internos e para corretores, a fim de proporcionar o melhor entendimento dos produtos.

Enfim, todas estas melhorias visam beneficiar o corretor, seja para minimizar seu trabalho operacional ou para aumentar suas vendas.

Questões relacionadas ao atendimento dos sinistros em toda sua esteira operacional:

No que tange a esteira de atendimento:

Desde início de maio/22 o atendimento do primeiro nível de sinistro (abertura, informações e marcação de vistorias) foi capacitado para tratar casos prioritários e/ou reclamações, realizando contatos proativos com cliente/corretor logo após solução de sua demanda via telefone, e-mail e mais recentemente WhatsApp;

Recente revisão e realinhamento dos procedimentos dos sinistros Agro para disponibilizar de forma mais rápida e eficiente informações de processos para clientes e corretores, resultando em maior celeridade na análise – já percebemos redução no volume de dúvidas e questionamentos nessa primeira semana pós mudança;

Envio de link para acompanhamento do processo via WhatsApp de forma que o cliente/corretor possa gerenciar online o andamento do sinistro - implantado desde janeiro/22.

Plano de ação emergencial, em situações de calamidade, visando antecipar a comunicação do sinistro e priorizar a análise dos processos.

Realização de pesquisa de satisfação dos processos e produtos da Cia., colhendo a percepção do corretor e acompanhada semestralmente pela área de inteligência de mercado e demais departamentos da Cia.

Realização de pesquisa de satisfação a cada atendimento visando avaliação e busca de melhorias na jornada do cliente e corretor na Tokio Marine.

Por fim, estão sendo realizadas melhorias sistêmicas e operacionais para agilizar o atendimento e aumentar a autonomia do atendente que serão melhor percebidas ainda nesse primeiro semestre.

No que tange a esteira de sinistros:

Os atendimentos de sinistros de forma geral, vem passando por um período turbulento, alheio a nossa vontade, relacionado a falta de peças que teve início ainda durante a pandemia, e a eventos climáticos sazonais, que comprometeram nossa qualidade, trazendo impactos no atendimento a nossos clientes e corretores, tais como aumento nos prazos de análise e demora nos retornos.

Porém, reiteramos nosso compromisso de manter nossa dedicação na melhoria contínua de processos internos, sem perder o atendimento humanizado.

Temos em nossas equipes de sinistros, analistas especializados em cada segmento de negócio que comercializamos, de forma a garantir que o corretor e cliente sempre terão amparo técnico em suas necessidades operacionais.

Focamos em treinamento contínuo das equipes, para que estejam aptos a tratar as diferentes complexidades de sinistros de forma a agilizar e desburocratizar os processos. Desenvolvemos processos cada vez mais digitais, para que o cliente tenha uma jornada simples e veloz, com informações simples e objetivas, visando seu conforto e tranquilidade.

Também nos empenhamos em visitar e treinar nossos parceiros de negócios, como oficinas, reguladores e fornecedores, mas que tenham o DNA de agilidade, qualidade nas suas atuações diretamente com os clientes finais, estendendo dessa forma nosso compromisso em atender os clientes de forma completa.

Sempre estamos alertas as boas práticas de mercado, de forma a implementá-las no que for relacionado as melhorias para nossos clientes e corretores.

A Tokio Marine internalizou os serviços de assistência 24 horas no segmento de automóvel e está em andamento a internalização dos serviços 24 nos segmentos patrimoniais, de forma a trazer ainda mais sinergia entre a prestação de serviços e os sinistros.

Buscamos cada vez mais simplificar o pedido de informações, usando recursos como inteligência artificial e tecnologia para trazer uma experiência cada vez mais fácil e simples para os clientes e corretores, justamente no momento que existe uma dificuldade, ou seja, um sinistro.

Nosso compromisso é com a qualidade e excelência e acreditamos que o reflexo disso sempre será um atendimento de qualidade e ágil.

Questões relacionadas ao atendimento comercial:

Temos pleno conhecimento da importância do papel dos Corretores e Assessorias, em levar proteção para muitas famílias, residências, empresas e outros bens e mais do que isto, garantir que tudo funcione bem desde o momento da contratação do seguro até o cumprimento das cláusulas da apólice no menor espaço de tempo possível.

O apoio e suporte de toda área comercial é fundamental em todas as etapas deste processo. Consciente de nosso papel a área comercial da Tokio Marine tem procurado constantemente aplicar diferenciais no atendimento com os corretores e assessorias.

Nossa filosofia de ouvir os 3 C's (colaboradores, corretores e clientes) possibilita este aprimoramento contínuo e ter profissionais mais completos, aptos a discutir todos os assuntos e exercer um papel de consultor junto aos parceiros de negócios.

É possível que durante o período de pandemia possa ter havido algum gap decorrente da adaptação do “novo jeito” e “uso de novas ferramentas”. Passado este período não é aceitável que a percepção de falha no atendimento persista, destacando que a Tokio

Marine possui estruturas físicas para atendimento aos seus Parceiros de Negócios através de suas Sucursais e Escritórios distribuídos em praticamente todo o território Nacional.

O uso de ferramentas como whatsapp ou e-mail, devem somar ao atendimento humanizado concedido pelas Sucursais ou Escritórios, mas jamais o único canal para solução de problemas de qualquer ordem.

Em março deste ano retornamos ao trabalho híbrido e sabendo do papel fundamental da área comercial, definimos por operar no modelo 4 x 1 (quatro dias presenciais e um home office), sempre pensando no atendimento humanizado e na busca de soluções para os problemas apresentados.

De qualquer forma reforçaremos com toda equipe comercial a importância de manter o relacionamento em padrão de excelência para continuar merecendo a confiança de nossos parceiros, sendo assim, no prazo máximo de 30 dias iremos realizar um novo treinamento com toda área comercial reafirmando nosso compromisso com a qualidade no atendimento aos nossos parceiros Corretores de Seguros.

Questões relacionadas ao 0800:

Realizamos a criação de opção exclusiva de atendimento para o público acima de 60 anos (URA's exclusivas e simplificadas) com direcionamento direto ao atendimento humano;

Oferta de opções de autoatendimento nas URA's para que o cliente/corretor usufrua de opções de autosserviço e evite possíveis filas de espera.

Envio de links de opções de autoatendimento para clientes/corretores que tenham desistido da ligação, dando opção para que possa se auto servir em nossos Canais Digitais.

Disponibilização de canal de atendimento exclusivo a surdos através de intérpretes, na linguagem de libras.

Permanecemos a disposição para ouvir nossos parceiros e manter nosso foco em melhorias contínuas agregando valor aos nossos serviços, atendimento e sinistros.

Sem mais, nos colocamos a vossa inteira disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários, e abertos a novas sugestões!

Atenciosamente,

José Adalberto Ferrara

Diretor Presidente da Tokio Marine Seguradora