



O primeiro encontro dos corretores de seguros aconteceu na sede da Europ Assistance

O Sincor-SP deu início a um trabalho em busca de melhorias pelos serviços prestados pelas empresas de Assistência 24h. A ação encabeçada pela 1ª vice-presidente, Simone Martins, envolve os diretores das 30 regionais da entidade espalhadas pelo Estado, e prevê reuniões do grupo nas empresas prestadoras do serviço.

O primeiro encontro aconteceu na sede da Europ Assistance, empresa do Grupo Bradesco, em Alphaville. Na oportunidade, Simone esteve acompanhada de 10 diretores regionais, e foi recebida pela diretoria da Europ Assistance e da Bradesco Seguros para alinhamento do serviço de Assistência 24 horas Automóvel e Residencial.

“Tratamos os desafios da Assistência 24 horas, traçamos metas para as melhorias dos serviços prestados e visitamos toda a estrutura da Europ em Alphaville, conhecendo todo o trabalho desenvolvido desde o primeiro contato do segurado solicitando os serviços de Assistência, tanto automóvel quanto residencial, até o todo acompanhamento da jornada do atendimento”, relata Simone.

Além disso, foram levadas reivindicações dos corretores de seguros do Sincor-SP. “Apontamos descontentamento em relação aos atrasos dos guinchos, demora excessiva dos atendimentos, deslocamentos dos guinchos de cidades muito distantes e outros fatores que afetam diretamente o dia a dia dos corretores de seguros. Em relação às necessidades nos atendimentos residenciais, pontuamos demora, falta de retorno para executar serviços e dificuldade dos corretores em obter informações”, revela.

Segundo a vice-presidente do Sincor-SP, após a reunião, houve um entendimento de que há falhas e o estabelecimento de um compromisso de tomarem as medidas necessárias para as soluções. “Nossa reunião foi muito assertiva e tanto a Europ quanto o grupo Bradesco nos ouviram atentamente, anotaram todas as demandas e se comprometeram a, em curto espaço de tempo, resolvê-las da melhor forma para atender o corretor de seguros”.

Para Carlos Eduardo Oliva, superintendente executivo de operações da Bradesco Seguros, o encontro reforçou a colaboração contínua entre Bradesco Seguros, Europ Assistance Brasil e Sincor-SP, evidenciando o comprometimento conjunto em oferecer serviços de alta qualidade aos segurados nas diversas regiões do estado. “A parceria duradoura e produtiva entre essas instituições é um testemunho do esforço conjunto em busca da excelência e da satisfação do cliente”, destaca.

Newton Queiroz, CEO da Europ Assistance Brasil, comenta sobre o propósito da visita, afirmando: “o intuito dessa visita foi, além de aprimorar cada vez mais os processos de prestação do serviço e qualidade, ouvir os corretores de seguros através da entidade e de seus representantes. O diálogo é a melhor forma de atendê-los assertivamente, entregando o atendimento que os clientes esperam ao acionar os nossos serviços. Estamos focados e comprometidos com a excelência em todas as etapas do nosso processo de atendimento.”

“A missão do Sincor SP é manter o bom relacionamento e atender as necessidades dos corretores de seguros, visando sempre o melhor caminho para a resolução dos problemas que possam impactar no nosso dia a dia”, completa Boris Ber, presidente do Sincor-SP.

Além desse grupo de trabalho conduzido pela vice-presidente Simone Martins, o Sincor-SP disponibiliza aos associados o Disque Sincor, que possui um canal direto junto à Bradesco para atender os corretores nas dificuldades junto ao Assistência 24 horas.

Reuniões com outras empresas do segmento de Assistência 24 horas estão sendo programadas, em busca de melhorias para todo o ecossistema.

Fonte: Sincor-SP, em 22.03.2024.