

Companhia reforça seu compromisso de aprimorar ainda mais a qualidade do atendimento prestado a Corretores e Clientes



Comprometida em oferecer o melhor em atendimento para Corretores e Clientes, a Tokio Marine Seguradora anuncia a internalização da Assistência 24h do Seguro de Vida, já disponível para todo o país.

Como parte deste movimento, a Companhia internalizou o gerenciamento da rede de Prestadores e toda equipe de atendimento aos Clientes nas Operações de Assistência 24h para serviços como Assistências fornecimento de cestas, Funeral, Pet, recolocação profissional, apoio psicológico e nutricional, entre outros.

De acordo com Andrea Ribeiro, Diretora de Operações da Tokio Marine, a estratégia tem como objetivo aprimorar a experiência de Corretores e Clientes junto à Companhia. “Sabemos que acionar uma Assistência ou comunicar um sinistro são momentos delicados. Nosso propósito com essa internalização foi justamente oferecer um cuidado ainda maior às vidas que protegemos, garantindo mais agilidade nos processos e maior eficiência na resolução de problemas”, destaca.

Além disso, a executiva enfatiza o impacto positivo dessa iniciativa para toda a Companhia. “Uma vez que somos responsáveis por esse atendimento direto, conseguimos também mensurar e avaliar melhor a qualidade desse serviço, implementando melhorias constantes na operação”, explica.

Estratégia consistente

Essa ação faz parte de uma estratégia da Companhia, que teve início em 2018, com a internalização da Assistência 24h do Seguro Auto. Em um movimento inédito no mercado segurador, a Companhia investiu R\$ 20 milhões de reais e contratou 250 novos Colaboradores. Já em 2024, a Tokio Marine deu um novo passo em direção ao processo de transformação digital, com a integração da Assistência 24h dos Seguros Auto e Patrimonial para todo o País.

Fonte: Tokio Marine, em 29.09.2025.