

Ao fechar o ano de 2025 com NPS de 81%, Diretoria de Sinistros já é referência no setor



Diretor de Sinistros da Tokio Marine, Laur Diuri

A Tokio Marine Seguradora finalizou 2025 com redução de 9% no prazo para pagamento de sinistros, tendo devolvido mais de R\$ 7,9 bilhões para a sociedade por meio de indenizações pagas ao longo do ano.

Especialista em Atendimento, Produtos e Serviços, a Companhia é considerada referência pela excelência da Diretoria de Sinistros, cujo NPS já chega a 81%. “Com uma atuação ágil, objetiva, humanizada e inovadora, buscamos proporcionar uma jornada de excelência mesmo diante de situações delicadas. Somos guiados pelo que chamamos de 4C’s – Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade – que são, no final das contas, aquilo que nos move: as pessoas”, explica o Diretor de Sinistros da Tokio Marine, Laur Diuri.

De acordo com o executivo, a Seguradora tem implementado uma série de melhorias para aprimorar ainda mais a experiência de Clientes e Corretores. “Na Tokio Marine utilizamos a tecnologia como ferramenta estratégica, ganhando eficiência em nossos processos para que os Colaboradores possam se dedicar ao atendimento e à resolução de problemas. Além disso, investimos continuamente no aperfeiçoamento de nosso time, com ações desenhadas a partir dos resultados de nossas pesquisas de satisfação após cada contato recebido”, enfatiza Diuri.

Eficiência e agilidade

Com mais de R\$ 5 bilhões devolvidos à sociedade em forma de indenização de Seguro Auto, a Tokio Marine melhorou em 7,5% o prazo de pagamento de Indenizações Integrais desse tipo de proteção em relação a 2024. Além disso, no caso de Perdas Parciais, 80% dos reparos foram liberados em até 48h, em média, depois da realização da vistoria.

Atualmente, 80% dos avisos de sinistros são realizados via site ou aplicativo da Tokio Marine, nos quais o Segurado pode acompanhar o andamento do processo, ter acesso na íntegra ao orçamento de reparo aprovado e monitorar a entrega das peças que serão utilizadas na reparação do veículo, além de indexar documentos, se necessário. “Como resultado direto de nosso investimento na melhoria da jornada digital do Cliente, hoje 60% de nossas Indenizações Integrais de Seguro Auto são realizadas em até três dias”, informa o Executivo.

E o ganho de eficiência também se estende a outras carteiras. “Agora, 66% dos processos de Sinistros de Transportes são realizados via Fast Track, isto é, de maneira simplificada. Com isso, a indenização ocorre, em média, 2,5 dias após a entrega do último documento, o que otimiza o processo e agiliza o pagamento ao Cliente”, explica Diuri.

No Seguro Empresarial, a Tokio Marine reduziu em 26,4% o tempo médio para avaliação da documentação de Sinistros de até R\$ 500 mil. Além disso, 31% dos sinistros dessa carteira foram tratados por meio de análise remota, com o intuito de tornar mais ágil o pagamento de indenizações e auxiliar empresários a retomarem seus negócios o mais rápido possível.

“Queremos, cada vez mais, fortalecer nossa atuação junto a Clientes, Corretores e Assessorias, oferecendo soluções ágeis e simples, com foco em atendimento humanizado, pautado pela empatia e pela eficiência na resolução das demandas”, finaliza Laur Diuri.

Fonte: Tokio Marine, em 22.04.2026.