

## **Resposta do Grupo Bradesco Seguros ao Manifesto por melhorias em processos e serviços das Seguradoras para Segurados e Corretores de Seguros (Brasesul 2022)**

Barueri, 14 de julho de 2022.

Prezados Senhores Presidentes do Sincor-PR, Sincor- RS e Sincor-SC

O Grupo Bradesco Seguros tem na satisfação do segurado e do corretor o mais importante pilar de sua atuação. O cliente é a razão de todos nós existirmos. E o corretor é o elo que temos com o cliente, com um papel consultivo fundamental para levar a ele as soluções mais adequadas de proteção.

Em linha com essa visão, reiteramos o compromisso de que nossos clientes e parceiros tenham experiências de excelência com nossos produtos, serviços e processos, buscando a melhoria contínua de tudo o que envolve a nossa operação. Tudo para que juntos – seguradoras e corretores –, possamos cumprir a nossa missão comum de levar proteção à sociedade.

Estamos atentos aos pontos levantados pelos corretores quanto aos serviços e aos processos operacionais das seguradoras, no manifesto divulgado pelos Sincors de Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, durante o Brasesul 2022. E, conforme compromisso firmado no próprio evento, fazemos questão de dar retorno a vocês sobre as questões abordadas. Também gostaríamos de aproveitar a oportunidade para registrar o nosso agradecimento por toda a compreensão e o importante apoio oferecido pelos Corretores diante da situação que todo o setor se deparou.

Nós, do Grupo Bradesco Seguros, estamos permanentemente empenhados em reforçar os nossos processos e promover avanços que forem necessários. E como parte do nosso sólido histórico de parceria com os corretores, de uma relação marcada pela transparência e abertura ao diálogo, queremos compartilhar o que temos feito para tornar cada vez melhor o dia a dia do corretor.

O nosso setor vive um momento de aceleração da transformação digital, intensificado na pandemia. Movimento que impacta a todos nós – segurados, corretores e seguradoras. A jornada mais dinâmica do segurado acelerou também a demanda do consumidor por novas soluções. O cliente espera rapidez e praticidade na resolução de suas necessidades.

O corretor de seguros ganha papel ainda mais estratégico e relevante dentro desse contexto. A forma de vender seguro passa por uma transformação para acompanhar o ritmo das mudanças. O corretor cada vez mais prestará consultoria de risco de acordo com o perfil e necessidades de cada pessoa ou empresa, levando em consideração suas singularidades.

### **(1. Serviços Assistenciais)**

Nos últimos anos, o produto “seguro” tem se transformado, ganhando novos significados na vida das pessoas. Cada vez mais relevantes para a experiência do cliente, os serviços assistenciais passaram a agregar importante valor ao seguro. E para facilitar o acesso a esse serviço, passamos a disponibilizar novas formas - digitais - de acionamento, sempre mantendo a possibilidade de acionamento convencional da Central de Relacionamento. Entendemos que, com mais formas de acesso, conseguimos proporcionar mais tranquilidade ao segurado em um momento que normalmente é tão difícil, em que o cliente precisa do serviço emergencial.

Estamos dedicados a garantir a qualidade necessária desse serviço tão importante, com o monitoramento constante dos acionamentos dos nossos fornecedores. É importante ressaltar que a empresa que presta os serviços de assistência para o grupo segurador é internacionalmente reconhecida pela qualidade e expertise na atividade.

Sobre a questão específica da assistência de auto, o Grupo Bradesco Seguros está ciente das dificuldades enfrentadas pelo setor, em função das mudanças na dinâmica do mercado neste período pós-pandemia, principalmente no que tange ao serviço das assistências de guincho para automóveis. Temos acompanhado de perto a situação em cada estado do país para traçar ações que atendam às necessidades individualizadas de cada região.

Dentre as ações, destacamos a renegociação com mais de 4.000 prestadores de serviços de assistência, o contato próximo com os corretores, o aumento no time de atendentes e a adesão de novos prestadores nas regiões mais demandantes.

Trata-se de uma dificuldade conjuntural do mercado e não estamos medindo esforços para saná-la o mais rápido possível - vale ressaltar que foram observadas importantes evoluções nas últimas semanas.

Reforçamos o nosso compromisso em buscar a melhoria contínua dos nossos produtos e serviços, além do constante esforço para restabelecer os nossos níveis de excelência no serviço prestado.

## **(2. Solucionar problemas relacionados à gestão de processos)**

Estamos empenhados em tornar nossos processos cada vez mais fluidos, permitindo mais agilidade, aprimorando as jornadas dos nossos parceiros.

Para isso, temos investido em novas funcionalidades no Aplicativo Bradesco Seguros Corretores e no Portal de Negócios, para apoiar nossos parceiros em diversos processos. Além disso, o corretor pode contar sempre com os canais de atendimento da Central de Relacionamento e com as nossas equipes comerciais da Matriz e das Sucursais, que podem apoiá-los em qualquer necessidade.

A nossa estratégia busca conciliar a praticidade e a autonomia do online, com o apoio do atendimento presencial apenas quando necessário. Para explicar melhor, vale exemplificar como isso ocorre em alguns dos nossos processos:

Na Vistoria Prévia, em geral, estimulamos e priorizamos os casos por meio digital. Mas, sempre que necessário, disponibilizamos o serviço presencial, de acordo com a cobertura geográfica dos serviços.

Nas Vistorias dos Seguros Patrimoniais, especificamente, o nosso atendimento prevê um mix entre o presencial e o digital. No Residencial, por exemplo, priorizamos o digital, sempre que elegível. Já no Empresarial, a prioridade é a vistoria presencial. Mas sempre com flexibilidade de opções, de acordo com a análise de risco.

Quanto aos processos ligados a documentos financeiros, temos uma experiência bastante positiva dos corretores com o Portal de Negócios do Corretor, ambiente em que concentramos funcionalidades como gestão de parcelas e de comissionamentos. O corretor é acionado apenas em situações pontuais, como a necessidade de conciliação de créditos, em que precisamos do auxílio dele para solicitar ao segurado arquivos não encontrados.

Além disso, nos casos de seguros de automóvel, processos como aberturas de sinistros e atendimentos de serviços podem ser feitos respectivamente nos apps e nas unidades do Bradesco Auto Center (BAC).

Sabemos que o processo de relacionamento do corretor com o cliente é abrangente, contemplando desde a prospecção até a fidelização, o que demanda tempo e dedicação. Para apoiar nossos parceiros nesse processo, investimos cada vez mais em tecnologia e inovação. Entendemos que o avanço tecnológico está cada vez mais desonerando questões operacionais dos corretores, abrindo possibilidades mais amplas para a gestão de relacionamento com o segurado.

### **(3. Comunicações sobre as atualizações tarifárias)**

Como uma empresa multilinha, temos um fluxo bastante dinâmico de comunicações com os corretores, por diferentes canais, pelos quais disponibilizamos as informações essenciais para o dia a dia dos nossos parceiros de produção.

Vale reforçarmos os ambientes em que essas novidades são compartilhadas com os corretores: a área de notícias do Portal de Negócios do Corretor; o WhatsApp e os e-mails marketing enviados por nossa área comercial.

Trabalhamos para sempre divulgar as informações por meio dos canais oficiais, para que possam estar sempre atualizados sobre tarifas e outras questões relacionadas aos nossos produtos. E, assim, poder levar sempre a oferta adequada a cada segurado.

### **(4. Atendimento de sinistros e toda a sua esteira operacional)**

Estamos trabalhando constantemente para tornar mais ágil e prático o processo de sinistro. Entre as iniciativas recentes nesse sentido, aprimoramos, por exemplo, a forma do processo de abertura de sinistros do ramo Residencial no Portal de Negócios do corretor.

O nosso foco é entregar ao cliente a melhor experiência nos processos de contratação e regulação do seguro, além de propiciar ao corretor condições de exercer papel cada vez mais consultivo e estratégico no processo de comercialização.

Internamente, temos feito um trabalho intenso para agilizar todo o processo de sinistro, da regulação ao pagamento, para que segurados e também corretores tenham sempre a melhor experiência.

Cabe destacar algumas dessas iniciativas:

A regulação de sinistros por imagem, por exemplo, possibilitou darmos maior celeridade ao atendimento. Também temos mobilizado nossas equipes para agilizar a liquidação de sinistros de terceiros.

Além disso, os BACs físicos e virtuais atuam para dar o suporte ao atendimento, com times empenhados em otimizar os processos para corretores e clientes.

### **(5. Dificuldade de conseguir contato com as equipes das seguradoras)**

Somos uma empresa feita de pessoas que cuidam de pessoas. A nossa parceria com o corretor sempre foi marcada pela relação próxima e humana. E mesmo diante desse

novo contexto de aceleração da transformação digital, acreditamos na capacidade das pessoas em fazer a diferença para entregar a melhor solução.

A Bradesco Seguros está sempre disponível para vocês, corretores. Além dos canais que disponibilizamos para agilizar os processos do dia a dia, é importante reforçar que vocês podem contar sempre com as nossas equipes, da Matriz e das Sucursais, para apoiá-los no que for preciso.

Contem com os nossos times, em especial os das nossas Sucursais. Na região Sul, são 25 dependências do Grupo Bradesco Seguros à disposição dos corretores. Além disso, estamos presentes em 5 assessorias de seguros, para o atendimento aos nossos parceiros.

Além das nossas equipes, vocês também podem contar com a Central de Atendimento exclusiva para o Corretor, canal que também está preparado para dar o suporte às mais diversas necessidades dos nossos parceiros. A Central de Atendimento do Corretor está disponível para informações e serviços pelos telefones **4004-2780** (capitais e regiões metropolitanas) e **0800 701 2781** (demais regiões), das 7h40 às 20h20 (horário de Brasília).

Estamos trabalhando em prol da constante evolução da experiência dos nossos parceiros de negócios, com a oferta de novas tecnologias e ferramentas analíticas que permitam a vocês, corretores, exercer um papel ainda mais consultivo na relação com os segurados.

Nosso objetivo é oferecer o suporte necessário para tornar sua atuação ainda mais ampla e eficiente. E contribuir para uma atuação cada vez mais estratégica dos corretores, em linha com as novas necessidades do mercado.

Permanecemos à disposição para debater os temas e ouvir sugestões e observações que promovam a evolução do setor e das nossas relações.

Contem conosco nessa jornada. Estamos com vocês. Sempre.

Atenciosamente,

Ney Ferraz Dias  
Diretor Presidente da Bradesco Auto/RE