

# Nosso Compromisso de Sinistros

Nós sabemos que a forma como um sinistro é tratado é tão importante para nossos clientes quanto o próprio resultado alcançado. Por isso, Compromisso de Sinistros é parte essencial da nossa filosofia de atuação. Ele garante um atendimento excepcional, transmitindo confiança para que nossos clientes atravessem esse processo com tranquilidade e continuem a fazer negócios conosco no futuro.



## O Compromisso de Sinistros

Excepcional atendimento em sinistros significa muito mais do que pagar uma indenização.

- É garantir que o sinistro será gerenciado de forma proativa, justa e com grande atenção;
- É nos comprometermos a escutar e respeitar o ponto de vista de nossos clientes, buscando atender suas necessidades e, mais do que isso, é estarmos presentes quando eles mais precisarem;
- É construirmos com nossos clientes um relacionamento de confiança, baseado em uma comunicação aberta e transparente - mesmo antes de ocorrer um sinistro.

## Excelência no Atendimento

O processo de gestão de sinistros pode ser bem complexo.

Nosso compromisso é mantê-lo simples e adaptar nossa visão às necessidades e preferências de cada cliente. Trabalhando em sintonia com as empresas, nossos profissionais irão investigar, avaliar e desenvolver a melhor estratégia para solucionar seus sinistros, inclusive avaliando com o cliente se é mais adequado seguir com a defesa ou fazer um acordo para encerrar o sinistro.

Em caso de perda patrimonial do segurado, ainda adiantamos pagamentos de até 50% do valor do sinistro indenizável. E trabalhamos com cada cliente para entender sua situação e, se possível, disponibilizar recursos adicionais.

## Abordagem Proativa e Ágil

Nosso serviço de regulação de Sinistros é o núcleo central da nossa proposta de Valor. Isso significa:

- Estarmos bem integrados a todas as equipes de negócios da Swiss Re Corporate Solutions, permitindo, em consequência, permanecermos mais próximos de cada cliente - antes e depois de um sinistro;

- Colocarmos a experiência do cliente como prioridade em tudo o que fazemos, solidificando e aprimorando permanentemente nossos relacionamentos;
- Que nossos especialistas em sinistros não possuam apenas anos de experiência e conhecimento local, mas que, de fato, cuidem e ofereçam a melhor solução para o negócio de nossos clientes;
- Que nosso foco local e conexões globais garantam que nossa equipe ofereça, a nossos clientes, a melhor experiência e suporte em qualquer parte do mundo;
- E que nossa solidez financeira - uma das maiores do mercado segurador - proporcione maior tranquilidade e segurança aos nossos clientes e parceiros.

Sobre a Swiss Re Corporate Solutions Brasil

A Swiss Re Corporate Solutions Brasil é uma seguradora controlada pela Swiss Re Corporate Solutions Ltda. e tem o respaldo da força financeira e da experiência do Grupo Swiss Re. Em julho de 2017, em um movimento que marcou a indústria de seguros, firmou parceria com a Bradesco Seguros, passando a ter acesso exclusivo à sua rede de distribuição e transformando-se em uma das líderes no segmento de grandes riscos do país. A gama de produtos, direcionada a pequenas, médias e grandes empresas, vai desde a transferência de riscos padronizados e programas multilinha, até opções altamente customizadas às necessidades dos clientes, como seguro patrimonial, responsabilidade civil, marine, rural, garantia, aviação, engenharia, energia, entre outros. Para mais informações, visite [www.corporatesolutions.swissre.com.br](http://www.corporatesolutions.swissre.com.br) ou siga-nos em [Twitter@SwissRe\\_CS](https://twitter.com/SwissRe_CS).

Ouvidoria Independente: 0800 773 31 03 | Caixa Postal: 60.530 - CEP 05804-970 / São Paulo, SP | [ouvidoria\\_swissrebrasil@defensseg.srv.br](mailto:ouvidoria_swissrebrasil@defensseg.srv.br) SAC: 0800 008 9756 | Defi clientes auditivos: 0800 008 9758.