

Nossa equipe



Marc Scheidegger
Diretor de Sinistros
Telefone: +41 43 285 2194
Marc_Scheidegger@swissre.com



Stephanie Boone
Diretora de Sinistros para América do Norte
Telefone: +1 415 834 2225
Stephanie_Boone@swissre.com



Sydney Soo
Diretor de Sinistros para a Ásia Pacífico
Telefone: +65 6232 3520
Sydney_Soo@swissre.com



Mark Graves
Diretor de Sinistros para a EMEA
Telefone: +44 20 7933 4965
Mark_Graves@swissre.com



Hilton Gomes dos Santos
Diretor de Sinistros para a América Latina
Telefone: +55 11 3073 8125
Hilton_Santos@swissre.com

Diga-nos como estamos nos saindo



Observamos padrões extremamente elevados e estamos sempre nos esforçando para nos aprimorar. Diga-nos como estamos nos saindo. [Sua opinião será sempre bem-vinda!](#)

O que nosso Compromisso de Sinistros significa para você?

O atendimento excepcional na área de sinistros significa muito mais do que uma promessa de pagamento. Significa também que:



Seu sinistro será gerenciado de forma **proativa, justa e com toda atenção**



Ouviremos e respeitaremos seu ponto de vista, procuraremos **entender suas necessidades, e estaremos presentes** quando você precisar de nós



Estamos **comprometidos** com a criação de uma **base de confiança** fundamentada em **comunicações abertas e transparentes**, até mesmo **antes** que ocorra um sinistro.

Swiss Re Corporate Solutions
Brasil Seguros S.A.
Avenida Paulista, 500 - 6º andar - cjs. 61, 62 e 63,
01310-000, São Paulo, SP, Brasil

Telefone: +55 11 3073 8000
corporatesolutions.swissre.com

 **Swiss Re**
Corporate Solutions

Nosso Compromisso de Sinistros

Acessível. Responsivo. Sem surpresas.

Este folheto fornece informações sobre a Equipe de Sinistros de Swiss Re Corporate Solutions, nosso método para avaliar os sinistros e os nossos serviços de sinistros. Não faz parte da apólice de seguro, de qualquer contrato legal, e não se destina a corrigir ou alterar qualquer um dos termos e condições de qualquer apólice de seguro emitida pela Swiss Re Corporate Solutions.

O Compromisso de Sinistros da Swiss Re Corporate Solutions está no cerne de nossa filosofia de sinistros. Sabemos que a forma como um sinistro é tratado pode ser tão importante quanto o próprio resultado.

Nossa missão é proporcionar um atendimento excepcional nos sinistros, que lhe dê confiança e tranquilidade e, basicamente, faça você querer continuar a fazer negócios conosco.

Compromisso com o atendimento

O processo de gestão de sinistros pode ser complexo. Buscamos simplificá-lo e adaptar nossa abordagem às suas necessidades e preferências. Trabalhando com você, nossos profissionais de sinistros prontamente investigarão, avaliarão e criarão uma estratégia para solucionar seu sinistro. Quando tivermos a obrigação de defender, trabalharemos com você para determinar, logo que possível, sua abordagem preferencial e se é mais adequado defender você em seu sinistro ou fazer um acordo.

Na eventualidade de perda patrimonial do próprio segurado, faremos adiantamentos de até 50% de nossa estimativa. Trabalharemos com você para entender sua situação e, se possível, disponibilizar recursos adicionais.

Compromisso com uma abordagem proativa e reativa

Estar presentes quando você precisar de nós é uma prioridade máxima. Valorizamos uma conexão pessoal e temos os seguintes compromissos:

- Trabalhar com você para pagar os sinistros abrangidos em um prazo que atenda suas necessidades de negócios, na maioria dos casos em cinco dias úteis
- Contatar você ou seu representante, no prazo de um dia útil a contar do recebimento do aviso de sinistro, quando formos os líderes de sua cobertura primária
- Retornar suas ligações e e-mails no prazo de um dia útil. Quando fora do escritório, forneceremos contatos adicionais caso você precise de auxílio imediato
- Na maioria dos casos, realizar as investigações iniciais de seus sinistros no prazo de 30 dias.



Compromisso com a transparência

Nosso Compromisso de Sinistros significa que somos abertos e transparentes em nossas comunicações. Informaremos a você nosso posicionamento sobre a cobertura com a máxima rapidez possível, e estaremos sempre à disposição para esclarecer suas dúvidas. Reservaremos nossos direitos apenas quando necessário, e não como prática padrão. Se reservarmos nossos direitos ou precisarmos emitir uma ressalva, contataremos você ou seu corretor para explicar nosso raciocínio e solucionar suas eventuais dúvidas.

Você não nos verá tentando nos ocultar atrás de nossos peritos ou advogados. Quando contratarmos serviços de terceiros, asseguraremos que eles compartilhem de nossos valores de atendimento, de forma que sua experiência de sinistros ocorra sempre segundo os padrões mais elevados.

O que nos torna diferentes?

Nossa organização de Sinistros está posicionada no centro de nossos negócios e é essencial para nossa proposta de valor. Isso significa que:



Estamos perfeitamente integrados a todas as equipes de negócios de Corporate Solutions, o que nos permite manter um vínculo próximo com você, antes e depois de um sinistro



Colocamos a experiência do cliente no centro de tudo o que fazemos, e estamos sempre buscando solidificar e aprimorar nossos relacionamentos



Nossos especialistas em sinistros trazem não apenas anos de experiência e conhecimento local a seu sinistro, mas levam a questão verdadeiramente a sério e desejam proporcionar o resultado correto para você e seus negócios



Temos foco local e conexões globais, de forma a assegurar que nossa equipe leve a você a experiência e a assistência certas em qualquer parte do mundo



Nossa solidez financeira, uma das maiores do setor, proporciona tranquilidade a nossos clientes. Sempre estaremos presentes quando você precisar de nós.