

Il team



Marc Scheidegger
Capo dell'Ufficio sinistri
Telefono: +41 43 285 2194
Marc_Scheidegger@swissre.com



Stephanie Boone
Responsabile sinistri,
Nord America
Telefono: +1 415 834 2225
Stephanie_Boone@swissre.com



Sydney Soo
Responsabile sinistri,
Asia-Pacifico
Telefono: +65 6232 3520
Sydney_Soo@swissre.com



Mark Graves
Responsabile sinistri, EMEA
Telefono: +44 20 7933 4965
Mark_Graves@swissre.com



Hilton Gomes dos Santos
Responsabile sinistri,
America Latina
Telefono: +55 11 3073 8125
Hilton_Santos@swissre.com

Che cosa significa per voi l'impegno nella gestione dei sinistri?

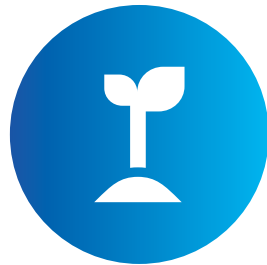
Una gestione dei sinistri eccellente è molto più di una semplice promessa di liquidazione. Assume anche i significati seguenti.



I sinistri saranno gestiti in modo **proattivo, equo e con la massima cura.**



Ascolteremo e rispetteremo il vostro punto di vista, ci adopereremo per **comprendere le vostre esigenze** e **vi saremo accanto** in caso di necessità.



Ci **impegniamo** per creare un **clima di fiducia** basato su una **comunicazione aperta e trasparente**, ancor **prima** che notificiate un sinistro.

Swiss Re International SE, Rappresentanza
per l'Italia
Via dei Mercanti, 12
20121
Milano

Telefono + 39 02 63236220
corporatesolutions.swissre.com

 **Swiss Re**
Corporate Solutions

Il nostro impegno nella gestione dei sinistri

Accessibilità. Ricettività. Affidabilità.



Siete soddisfatti del nostro servizio?

Abbiamo standard molto elevati e ci impegniamo continuamente per migliorare. Fateci sapere se siete soddisfatti del nostro servizio. **La vostra opinione è importante per noi.**

Questa brochure fornisce informazioni sulla Divisione Sinistri di Swiss Re Corporate Solutions, sul nostro approccio nella gestione dei sinistri e sul nostro servizio sinistri. Non costituisce parte integrante di polizze assicurative o di accordi legali e non intende rettificare o modificare i termini e le condizioni di qualsiasi contratto assicurativo emesso da Swiss Re Corporate Solutions.

L'impegno nella gestione dei sinistri di Swiss Re Corporate Solutions è alla base della nostra filosofia in materia di sinistri. Sappiamo che la gestione di un sinistro è importante quanto il risultato finale.

Il nostro obiettivo è offrirvi l'eccellenza nella gestione dei sinistri per darvi sicurezza e tranquillità e di conseguenza fidelizzarvi.

Il nostro impegno nel servizio al cliente

La gestione dei sinistri può essere un processo complesso. Il nostro obiettivo è renderla semplice e adottare un approccio adeguato alle vostre esigenze e preferenze. Con la vostra collaborazione, i professionisti addetti alla gestione dei sinistri esamineranno, valuteranno e stabiliranno tempestivamente una strategia volta alla risoluzione del sinistro. Qualora sia necessario contestare una richiesta, lavoreremo insieme a voi per determinare non appena possibile l'approccio da voi preferito e la necessità di liquidare o contestare il sinistro.

Nel caso subiate un danno materiale assicurato proprio, anticiperemo fino al 50% dei pagamenti stimati. Collaboreremo con voi per valutare la situazione e, se possibile, mettervi a disposizione ulteriori fondi.

Il nostro impegno verso un approccio proattivo e ricettivo

La nostra priorità è esservi accanto in caso di necessità. Valorizziamo i rapporti personali e desideriamo offrirvi l'eccellenza garantendo i servizi seguenti.

- Collaboreremo con voi nella liquidazione dei sinistri coperti entro un periodo adeguato alle vostre esigenze aziendali, nella maggior parte dei casi entro cinque giorni lavorativi.
- Contatteremo voi o un vostro rappresentante entro un giorno lavorativo dalla ricezione dell'avviso di sinistro quando operiamo su polizze "primary".
- Vi richiameremo o risponderemo alle vostre e-mail entro un giorno lavorativo. In caso di assenza dal ufficio, forniremo ulteriori contatti a cui rivolgervi per ricevere un'assistenza immediata.
- Completeremo un' istruttoria preliminare del sinistro nella maggior parte dei casi entro 30 giorni.



Il nostro impegno verso la trasparenza

Il nostro impegno nella gestione dei sinistri prevede una comunicazione aperta e trasparente. Condivideremo con voi la nostra posizione sulla copertura il più rapidamente possibile e saremo a vostra disposizione per rispondere a eventuali domande. Riserveremo i nostri diritti solo in caso di necessità e non come prassi abituale. Se riserviamo i nostri diritti o dobbiamo rigettare un sinistro, contatteremo voi o il vostro broker per spiegare la nostra posizione e risolvere eventuali dubbi.

Non ci nascondiamo dietro a periti o avvocati. Quando coinvolgiamo terze parti, ci assicuriamo che condividano i nostri valori in modo che i sinistri vengano gestiti sempre secondo gli stessi standard elevati.

Che cosa ci distingue?

La nostra divisione sinistri è al centro della nostra attività e della nostra proposta di valore. Ecco perché.



Siamo perfettamente integrati con tutti i team aziendali di Corporate Solutions, il che ci consente di lavorare a stretto contatto con voi, sia prima che dopo un sinistro.



L'esperienza dei clienti è al centro di tutto ciò che facciamo. Ci impegniamo continuamente per consolidare e migliorare i nostri rapporti.



I nostri professionisti vantano anni di esperienza e una conoscenza del mercato locale. Pertanto sono in grado di garantire risultati mirati per voi e per la vostra attività.



Operiamo localmente, ma possiamo anche contare su un expertise globale garantendo le giuste competenze e un'assistenza adeguata in tutto il mondo.



La nostra comprovata solidità finanziaria costituisce per voi una valida garanzia. In caso di necessità saremo al vostro fianco.