

## Release Trade



### **AXA NO BRASIL COMEMORA MÊS DOS CLIENTES**

*Seguradora promove ações para clientes e reforça valores internos*

**São Paulo, 15 de setembro de 2023** – Com o mote "Na AXA, tudo gira em torno de você", a seguradora comemora o mês do cliente com descontos e outros benefícios: de promoção em assistências a lançamentos de serviços, a ideia é reforçar a inovação da empresa com foco em levar o melhor para o cliente. Dentro da AXA, um dos valores é o "Cliente em primeiro lugar". Esse pilar tem se traduzido em uma série de ações para que a seguradora mostre seu valor em forma de um modelo de negócios que levem produtos e serviços de qualidade para os seus clientes.

No mês do cliente, a inovação surge alinhada com a sustentabilidade no lançamento do serviço "Categoria Sustentável", que leva para o cliente a possibilidade de substituir celulares que passaram por um sinistro por aparelhos reconicionados de uma categoria acima daqueles sinistrados pelos clientes. O grande diferencial é que os celulares terão um ano de garantia, não 3 meses oferecidos tradicionalmente em casos assim. O lançamento acontece no fim de setembro.

A AXA ainda oferece a gratuidade da Assistência Farmácia para clientes do Seguro de Vida. Todas as apólices adquiridas durante o mês de setembro terão a assistência por 12 meses, sem custo adicional. O serviço oferece descontos exclusivos para os clientes em drogarias credenciadas.

Lançado no ano passado, o Clube de Descontos AXA também ganha um reforço em setembro, com a oferta de cupons para mais de 26 mil estabelecimentos de educação, saúde, entretenimento, esporte, moda, entre outros, além de sorteios e cortesias à disposição. Já para os corretores, é disponibilizado o Clube de Vantagens, um dos itens da Proposta de Valor da companhia, que traz apoio ao corretor, premiações com viagens nacionais e internacionais, descontos em estabelecimentos, cursos para aperfeiçoamento profissional, plataforma exclusiva, comissionamento diferenciado e diversos tipos de benefícios.

### **Inovando com foco no cliente durante todo o ano**

Mais do que promoções durante o mês de setembro, o foco no cliente também se traduz em diversas ações ao longo do ano. Além do cliente, algumas iniciativas têm foco no corretor também, que também é cliente e um elo importante para a construção dos resultados da companhia. Visando diminuir, por exemplo, o tempo de apólice, a AXA investiu nesse ano na implantação de robôs, focada na automação e digitalização de processos. Com isso, houve um ganho de eficiência onde 84% das apólices foram emitidas em até 5 dias e 95% em até 10.

A tecnologia também tem se espalhado para outros processos dentro da jornada do cliente. Por exemplo, vistorias dentro dos Seguros de Property e SME (Condomínio) agora são feitas com o auxílio de um drone. Além do ganho de agilidade, o recurso também permite a empresa menos deslocamento nesse processo, fazendo com que haja menor emissão de carbono.

Dentro da AXA, a tecnologia é vista como uma aliada que entra para somar, não substituir. Ainda assim, o atendimento humanizado continua sendo um ponto de atenção da companhia mesmo com o investimento tecnológico. "Temos diversos serviços como a Filial Digital, o autoatendimento por chatbot, uma plataforma para abertura de sinistros e cotação, mas fazemos questão de ter uma equipe de apoio próximo dos corretores e clientes, oferecendo suporte sempre que necessário. Um dos exemplos é o "Célula do Guardiã", totalmente humanizado e acolhedor, com foco em suporte rápido e resolutivo principalmente em caso de sinistros. Podemos citar também as interações por voz em nosso Contact Center- AXA Help. Quem liga é atendido em até 60 segundos. Com ele, houve uma queda no número de reclamações e a resolução das demandas já no primeiro contato passou dos 84%. Por fim, é importante ressaltar nossa reputação na plataforma Reclame Aqui, em que nosso índice de resolução é superior a 90% e nossa nota é 8,4, a melhor do mercado Segurador", explica Arthur Mitke. Vice-presidente de Operações, Sinistros e Experiência do Cliente.

### **Sobre a AXA no Brasil**

A AXA, um dos maiores grupos seguradores do mundo sediado em Paris, na França, está presente em 51 países. Com mais de 145 mil funcionários e distribuidores, a companhia atende cerca de 93 milhões de clientes em todo o mundo. No Brasil, a AXA iniciou suas operações em 2015 e, hoje, oferece uma linha completa de seguros do pequeno ao grande risco para empresas de todos os portes - Riscos Patrimoniais, Responsabilidades e Vida - e também para Pessoas Físicas, por meio de parcerias com grandes varejistas e instituições financeiras. A empresa mantém escritórios-sede em São Paulo e no Rio de Janeiro e conta com 15 filiais comerciais para cobrir as cinco regiões do país.

**Facebook:** @AXAnoBrasil

**Linkedin:** AXAnoBrasil

**Instagram:** @AXAnoBrasil

**YouTube:** <https://www.youtube.com/c/AXAnoBrasil>

**Website:** <https://www.axa.com.br>

**Assessoria de Imprensa | Core Consultoria**

Vanessa Fontes | [vanessa@coreconsultoria.in](mailto:vanessa@coreconsultoria.in) | 11 9 9435 2759

Daiane Bugatti | [daiane@coreconsultoria.in](mailto:daiane@coreconsultoria.in) | 51 9 7669 8503