

AXA no Brasil implanta modelo *Broker Centric* e fortalece relação com corretores

Iniciativa mostra ganhos nos atendimentos de sinistros, mais agilidade nas respostas e melhora na eficiência operacional

São Paulo, 28 de janeiro de 2025 – A AXA no Brasil implementou o *Broker Centric*, um novo modelo de atendimento de sinistros focado em um relacionamento ainda mais próximo, personalizado e estratégico com os corretores. Com destaque para soluções simples e atendimento humanizado, o modelo tem trazido melhorias operacionais e estreitado o relacionamento com os corretores.

Antes do *Broker Centric*, os analistas da AXA gerenciavam sinistros de acordo com a natureza do processo e com foco em múltiplos parceiros. Agora, os profissionais são dedicados a um portfólio específico de corretores, possibilitando um incremento na escuta ativa e atendimento focado nas demandas individuais de cada parceiro e de cada cliente.

Em apenas três meses de operação, a companhia registrou uma redução de 18% no tempo de regulação de sinistros nos seguros de Responsabilidade Civil Geral (RCG) e Linhas Financeiras e de 30% em Transporte, linhas que estrearam o *Broker Centric*, e ampliou significativamente os índices de fechamento de sinistros. A iniciativa gerou, ainda, uma economia superior a R\$ 1 milhão em termos operacionais.

Além disso, a novidade trouxe um impacto positivo na experiência de interação entre os colaboradores da AXA e os corretores parceiros, que estão cada vez mais próximos e conectados no que diz respeito aos processos e às oportunidades de negócio.

“Com a iniciativa, buscamos simplificar a operação e fortalecer as relações. O verdadeiro diferencial está no atendimento humanizado aliado à tecnologia e aos processos digitais, bem como nas interações estratégicas com nossos corretores. Buscamos ser digitais sempre que possível e atuamos de forma humanizada sempre que necessário”, afirma Arthur Mitke, vice-presidente de Subscrição e Sinistros da AXA no Brasil.

Com os resultados promissores, a AXA no Brasil já planeja expandir esse modelo para outras linhas de negócios, mostrando que soluções simples e focadas nas necessidades dos parceiros podem trazer benefícios significativos.

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, Vida, Responsabilidade Civil, D&O, E&O, entre outros. Também oferece proteção 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 14 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 | 11 9 9435 2759

Tainá Roberta | taina@coreconsultoria.in | 11 9 6432 9057