

# PRESS RELEASE



## Assistência 24 horas e o Novo Normal

*Saiba quais foram as medidas adotadas pela Allianz Partners e qual é a avaliação dos clientes em tempos de pandemia*

**Agosto de 2020** – Considerada atividade essencial, a assistência 24 horas se mantém ativa em momentos delicados, como o que estamos vivendo. Mesmo em cidades com bloqueios de acesso e *lockdown* a Allianz Partners, oferece atendimentos automotivo e residencial com todo o cuidado aos prestadores e clientes.

Adriano Reginaldo, diretor de Operações da Allianz Partners, conta que, no momento em que a sociedade foi assolada pelo Coronavírus, a empresa se cercou de todas as medidas de proteção para possibilitar a continuidade dos atendimentos, já que entramos em isolamento social, mas as pessoas continuam na ativa. “Em ocorrências envolvendo carros, o segurado poderá ser transportado dentro do próprio veículo ou em um táxi, com, no máximo, três passageiros. Restringimos o acesso à cabine do guincho para evitar a contaminação pelo vírus. Além disso, ao prestador de serviços foi recomendado utilizar álcool gel, estar com máscara de proteção e luvas, evitar cumprimentar os clientes e manter a distância mínima indicada. O mesmo acontece nas residências. A orientação é a de estar paramentado, evitar o contato com o cliente e sempre higienizar as mãos”, explica.

As iniciativas proporcionam segurança, confiança e maior satisfação dos segurados. Segundo Reginaldo, a tradição e qualidade no atendimento da marca contam, mas, neste período de isolamento, os clientes querem se sentir protegidos e elogiam, constantemente, o comportamento dos prestadores. “Nosso NPS apresentou ganhos relevantes, pela percepção positiva de comportamentos condizentes com os preconizados pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e, também, pela agilidade no atendimento dos chamados”, completa.

E, mesmo em cidades com bloqueio ou *lockdown*, os clientes entenderam as condições disponíveis para o socorro. Reginaldo enfatiza que, a dinâmica de remoção precisou de ajustes, uma vez que algumas oficinas ou concessionárias poderiam estar fechadas. Em casos em que o carro apresentasse pane elétrica

ou sinistro, o automóvel poderia ser direcionado para o endereço indicado pelo cliente ou para o pátio mais próximo.

Outra importante adequação foi em relação ao uso do *check-list* físico. O seu uso foi interrompido para evitar aproximação e qualquer tipo de contaminação entre prestadores e segurados. Neste período, o prestador envia as fotos para comprovar a realização do serviço e a equipe operacional pode fazer a averiguação e acompanhamento.

“Contamos com 12 mil prestadores em todo o país e vivemos um propósito que vai além do senso de proteção. A todo momento estabelecemos relações de confiança e conexões, não pensando apenas no presente, mas no futuro. Estamos sempre atentos no desenvolvimento de soluções e temos em nosso DNA a capacidade de estar sempre em movimento para que todos possam atingir seus objetivos, independente das restrições”, finaliza o diretor.

### **Sobre a Allianz Partners**

A Allianz Partners é líder mundial em seguros e assistência B2B2C, oferecendo soluções globais nas áreas de seguro internacional de saúde e vida, automotivo, assistência e viagem. Nossos especialistas em inovação estão redefinindo os serviços de seguros, oferecendo produtos e soluções de alta tecnologia e prontos para o futuro, que vão além do seguro tradicional. Nossos produtos são incorporados perfeitamente aos negócios de nossos parceiros ou vendidos diretamente aos clientes e estão disponíveis em cinco marcas comerciais: Allianz Assistance, Allianz Automotive, Allianz Travel, Allianz Care e Mondial Assistance. Presente em 75 países, nossos 21.100 funcionários falam 70 idiomas, lidam com mais de 71 milhões de casos por ano, com foco no esforço para ajudar e proteger clientes em todo o mundo. No Brasil, a Allianz Partners tem mais de 20 anos de atuação, com cerca de 1.400 profissionais, uma célula médica com equipe trilingue e 12.000 prestadores de serviços que vivem para ajudar.

Para mais informações: <https://www.allianz-partners.com.br/>

### **Informações à imprensa**

Evelyn Spada (11) 99780-3314 [evelynspada@agenciarace.com.br](mailto:evelynspada@agenciarace.com.br)

Ana Luiza Antunes (11) 95785-0207 [analuiza@agenciarace.com.br](mailto:analuiza@agenciarace.com.br)