

Assessoria de Reclamações Complexas

América Latina e Caribe

Para atuar em casos de reclamações e coberturas complexas, que dificultam o andamento da regulação de reclamações, a WTW dispõe de uma equipe de profissionais especializados na assessoria dessas reclamações complexas (Claims Advocates), que são experts em negociações complicadas e contenciosas, como também na gestão de processos de liquidação.

Assessoria de Reclamações Complexas

O que pode representar um evento de perda “catastrófica” para um cliente, poderá não ter necessariamente o mesmo impacto em outro, cada negócio é diferente e, por esse motivo, nossa atuação diante de uma reclamação é adaptada para atender às necessidades de cada cliente.

Se sua empresa precisa de suporte para entender a extensão da cobertura oferecida pela sua apólice, saber quais são as suas obrigações pós-incidente a fim de mitigar prejuízos, requer assistência na preparação da estimativa de seu sinistro às seguradoras, ou ainda precisa de um assessor para acompanhá-lo nas negociações com os especialistas/peritos de sinistros designados pelas seguradoras, a WTW possui uma equipe altamente qualificada e dedicada, que nos permite oferecer consultoria, suporte e orientação personalizados na condução de processos de reclamações perante seguradoras.

Se necessário, um de nossos especialistas em reclamações pode ser designado ao local da perda para ajudá-lo a acompanhar a ocorrência, tornando-se parte integrante de sua equipe de resposta e gestão de riscos, na medida daquilo permitido pela regulação local.

Nos comprometemos a trabalhar com as seguradoras e seus representantes durante todo o processo, em conjunto com os consultores da WTW local, garantindo que o seu andamento seja conduzido da melhor forma, ajudando sua empresa a obter a melhor solução possível de suas reivindicações com as seguradoras.

Nosso Líder Regional de Reclamações para a América Latina e Caribe supervisionará todos os sinistros importantes e complexos na região e trabalhará com nossos especialistas em cada país (e com o time de *Forensic Accounting and Complex Claims* se eles forem nomeados) para maximizar a eficiência e iniciar negociações com as seguradoras, se necessário.

Caso pretenda utilizar os serviços prestados pelos nossos profissionais especializados em reclamações complexas, informamos que será cobrada uma remuneração adicional, que terá por base uma taxa fixa por pessoa por hora, mais os gastos de viagem, acomodação, estadia e alimentação.

O serviço de Assessoria de Reclamações Complexas da WTW poderá incluir, na medida do permitido pela regulação de cada país:

-  Criação de protocolos de gestão de reclamações, para auxiliar na definição de como as reclamações serão notificadas e gerenciadas de acordo com a sua apólice (a ser acordada por todas as partes interessadas).
-  Assistência pós-incidente na avaliação da natureza e extensão do dano e quantificação da perda.
-  Orientação e suporte no acompanhamento da regulação dos sinistros.
-  Assistência ao cliente na adoção de procedimentos de mitigação e recuperação de perdas e danos.
-  Análise de cobertura da apólice - fornecendo orientação ao cliente (NOTA: as decisões finais de coberturas sempre caberão às seguradoras).
-  Visitas ao local do evento, reuniões com clientes e representantes de seguradoras/resseguradoras.
-  Negociação com seguradoras/resseguradoras para chegar ao melhor resultado para o segurado.
-  Gestão ativa na resolução de conflitos, caso haja problemas.
-  Auxílio ao cliente na obtenção do pagamento imediato do sinistro, na medida do possível, incluindo orientações e assessoria para identificar perdas não seguradas (se necessário).



Serviços de Consultoria da WTW

Podemos oferecer uma série de serviços de consultoria, por meio de uma taxa adicional, que agregará valor ao processo e o ajudará na gestão de riscos de seguros e na preparação de soluções de sinistros, podendo incluir, na medida do que for permitido pela regulação local:



Planejamento e preparação de resposta a simulações de catástrofes/grandes perdas: o planejamento e a preparação são fundamentais em qualquer processo de gestão de riscos. Porque não realizar um teste de estresse na sua apólice para testar a resposta em relação a um incidente? Também podemos envolver subscritores, peritos e outros especialistas em seguros na simulação para tentar identificar possíveis problemas em situações reais de sinistros antes que eles ocorram. Essa sessão seria feita em formato de *workshop*.



Análise e controle de perdas prévia: com base no(s) resultado(s) do(s) teste(s) de simulação de perdas, o próximo passo é trabalhar em conjunto para avaliar as complexidades do negócio e criar planos de ação para preparação de catástrofes e orientações adequadas à gestão de reclamações.

Para mais informações, por favor, entre em contato conosco:

Michael La-Band

Head of Claims - Latin America & Caribbean

M: +507 6989 6346 (Panamá)

M: +44 (0)7980 615 655 (UK/Reino Unido)

E: michael.laband@wtwco.com

José Mendes

Head of Claims - Brasil

T: +55 11 96410 3454

T: +55 11 4505-6332

E: jose.mendes@wtwco.com

Aviso legal (Disclaimer)

A WTW oferece intermediação de seguros, e serviços de consultoria através de entidades legais devidamente registradas e autorizadas em cada país em que a WTW opera. Para obter mais informações sobre as licenças e regulamentações das entidades legais da WTW que operam em seu país, por favor, consulte o site da WTW (<https://www.wtwco.com/en-GB/Notices/global-regulatorydisclosures>). É uma exigência regulatória para nós considerarmos nossos requisitos locais de licenças antes de estabelecer qualquer acordo comercial e/ou contratual com nossos clientes. As informações compartilhadas nesta publicação são consideradas precisas na data da sua comunicação, conforme indicada neste documento. Tais informações podem ter sido modificadas posteriormente ou substituídas e não devem ser classificadas como precisas ou adequadas após essa data. Esta publicação oferece um resumo geral sobre o tema mencionado. Não aborda necessariamente todos os seus aspectos e nem todos os produtos disponíveis no mercado, e nos isentamos de toda a responsabilidade na extensão máxima permitida por lei. Não é a intenção que se utilize (e não deve ser utilizado) como substituto de assessoramento específico sobre situações individuais. A WTW não oferece (e não se deve supor que ela preste) assessoramento contábil, jurídico, regulatório ou tributário. Caso planeje adotar medidas ou tomar decisões com base no conteúdo dessa publicação, recomendamos que consulte primeiro um profissional adequado para obter assessoria específica no assunto. É provável que parte das informações contidas no presente documento tenham sido obtidas de fontes externas que consideramos confiáveis, entretanto, não garantimos ou assumimos responsabilidade pela exatidão de tais informações. As opiniões expressas não refletem necessariamente as da WTW.

Sobre a WTW

Na WTW (NASDAQ: WTW), fornecemos soluções baseadas em análises de dados nas áreas de pessoas, riscos e capital. Aproveitando a visão global e a experiência local de nossos profissionais que atendem 140 países e mercados, ajudamos você a focar em sua estratégia, melhorar a resiliência organizacional, motivar a força de trabalho e maximizar o seu desempenho. Trabalhando ao seu lado, descobrimos oportunidades de sucesso sustentável e fornecemos perspectivas que movem você. Saiba mais em [wtwco.com](https://www.wtwco.com).



[wtwco.com/social-media](https://www.wtwco.com/social-media)

Copyright © 2023 WTW. Todos os direitos reservados.

WTW LATAM-PORT 2023

[wtwco.com](https://www.wtwco.com)