



## Mondial Assistance e os 15 anos de Assistência 24 horas no Brasil

A Assistência 24 horas teve seu grande avanço no Brasil como uma alternativa e mesmo uma evolução aos serviços que eram prestados pelos clubes de automóveis. Assim, a história da Assistência 24 horas no Brasil acelerou-se com a prestação de serviços de guincho para clientes de seguradoras que operavam na carteira de automóvel.

Para as seguradoras, as vantagens eram principalmente a prestação de serviços diferenciados a seus clientes e o controle dos custos dos serviços, que anteriormente tinham que ser contratados pelos próprios segurados e depois reembolsados por elas. Para os segurados, esse serviço representava uma tranquilidade adicional e a certeza de que teriam com quem contar numa emergência com seu veículo.

Com o tempo, um serviço que era adotado por apenas algumas seguradoras e de forma restrita, foi se tornando cada vez mais necessário e adotado de forma mais ampla. As seguradoras que não ofereciam esse serviço estavam em nítida desvantagem competitiva em um mercado altamente disputado. Assim, novos serviços foram sendo agregados e novas modalidades de assistências foram sendo criadas para os mais diversos ramos de seguros.

Além disso, novos mercados foram sendo abertos e os serviços de Assistência 24 horas passaram a ser oferecidos também a clientes de bancos, cartões de crédito, montadoras de veículos e empresas de telefonia, entre outros. Esses mercados foram se tornando mais competitivos e a necessidade das empresas em agregar valor a seus produtos aumentava a cada dia. A Mondial Assistance acompanhou de perto a evolução dessas necessidades e impulsionou o crescimento do mercado de Assistência 24 horas no Brasil desde o início, ampliando seus horizontes com criatividade e sempre à frente das demandas dos segmentos que atende. Fomos os pioneiros na aplicação de serviços de assistência para montadoras de veículos e empresas de telefonia celular e criamos novas modalidades de assistência como Escolar, Regulação Eletrônica de Sinistros de Automóvel, In Loco e Segunda Opinião Médica.

Essa criatividade e visão colocaram a Mondial na posição de liderança, que vem sendo mantida através da excelência na qualidade do nosso atendimento, atestada pela Certificação ISO 9001 que obtivemos em Agosto de 1996 e vem sendo renovada regularmente. Também na conquista dessa certificação fomos os primeiros no mercado de Assistência 24 horas, o que demonstra nossa preocupação em dar aos nossos clientes corporativos e a seus consumidores um serviço que supere as suas expectativas.

Os números que atestam nossa evolução, posição no mercado e qualidade dos nossos serviços são incontestáveis:

- Mais de 160 tipos de serviços prestados
- 14 milhões de usuários se beneficiam de nossos serviços
- 4,65 milhões de ligações recebidas em 2003
- 1,71 milhões de assistências prestadas em 2003
- 1.012 funcionários
- 40.000 prestadores cadastrados
- Índice de satisfação de clientes de 97,7%

Nós não paramos por aqui. Nossa vocação para a criatividade, pioneirismo e qualidade está cada vez mais arraigada em cada um de nossos funcionários e colaboradores para que possamos chegar aos 30 anos com muitas novas conquistas para comemorar.