

Assistência 24h nos cartões

1. Se vocês possuem parceria com alguma administradora de cartões, bancos ou bandeiras para fornecer serviços de assistência aos usuários desses cartões?

Resposta: A Mondial Assistance Brasil possui parceria com as maiores instituições financeiras do país, há mais de 15 anos, fornecendo serviços de assistência 24h, customer care e proteção a viagem, com o objetivo de fidelizar os clientes finais com a marca da instituição.

2. Quais seriam os serviços mais requisitados?

Resposta: Os serviços mais requisitados são:

Assistência Vítimas: Consiste em um conjunto de serviços oferecidos, incluindo assistência médica, traslado médico, despachante e bloqueio de cartão, em caso de assalto, agressão, roubo ou furto envolvendo o cliente, seu automóvel ou residência.

Ativação ou Bloqueio de Cartões: serviços para ativar cartões de crédito ou para bloquear eventualmente roubados ou furtados.

Segunda Opinião Médica Internacional: Contempla um rápido acesso a um segundo parecer médico dado por um especialista de renome internacional, nos casos de uma doença complexa coberta. São consultados médicos que se destacam mundialmente pela experiência em relação ao tipo de patologia apresentada no diagnóstico, que fornecem seu parecer sobre o diagnóstico e plano de tratamento.

Rede de Descontos: Acesso a descontos em uma rede de lojas e departamentos comerciais conveniados em todo o Brasil.

Assistência Automóvel: sendo socorro mecânico e reboque os serviços mais usados.

Assistência Residencial: sendo encanador, eletricista e chaveiro os profissionais mais acionados.

Assistência Viagem: atendimento médico/hospitalar, odontológico e localização de bagagem estão entre os serviços mais solicitados.

3. Como funcionam essas parcerias?

Resposta: Os serviços de assistências podem ser oferecidos como feature dos cartões, ou seja, ao adquirir o cartão, o cliente passa a ter direito aos serviços. Com esta proposta, as administradoras de cartões têm por objetivo, além da fidelização dos clientes atuais, atrair novos clientes e alavancar as vendas. Também são utilizados em campanhas para ativar ou desbloquear cartões e como incentivo ao uso.

Outra maneira de se ter os serviços de assistência é através da chamada forma opcional, em que o cliente opta pela aquisição dos serviços de assistência, aumentando a receita das administradoras dos cartões, além de ser um diferencial que fideliza os clientes.

4. Quanto os negócios com usuários de cartão representam na empresa de vocês?

Resposta: A Mondial Assistance Brasil atende atualmente cerca de cinco milhões de clientes através de diversos cartões.

5. Vocês consideram uma tendência atribuir esses serviços ao cartão para fidelizar clientes?

Resposta: Como as expectativas dos clientes aumentam com o tempo, eles tendem a não se satisfazer se a empresa não conseguir acompanhar as mudanças de suas necessidades e desejos. Os serviços de assistência vêm contribuir para a conquista desta satisfação e conseqüente fidelização do cliente. Inicialmente, estes serviços eram oferecidos através de cartões de crédito mas com a evolução do mercado as instituições financeiras começaram a oferecer os serviços de assistência também no cartão de débito, diferenciando propostas de valor para cada perfil de cliente.

6. Existem outros tipos de produtos que estão utilizando essa estratégia?

Agregar serviços de assistência à produtos é uma prática já comum em diversos segmentos, tais como: Instituições financeiras, Seguradoras, Corretoras, Montadoras de veículos, entre outras.