AXA tem novo desenho na diretoria de sinistros para acelerar massificação no Brasil

Com a gestão de Priscila Nunes, a evolução do modelo operacional de sinistros faz parte da estratégia de massificação da companhia e busca maior agilidade, otimização de esteiras e integração entre eficiência digital e excelência no atendimento humano.

São Paulo, novembro de 2026 - Como parte de sua estratégia de expansão no mercado brasileiro, a AXA no Brasil anuncia a consolidação da liderança de sua operação de Sinistros. Priscila Nunes, que até então respondia pela superintendência da carteira de Massificados e Sinistros Digitais, assume a diretoria unificada de toda a área de Sinistros da companhia.

Com a nova estrutura, Priscila passa a responder pela regulação de sinistros de todo o portfólio da seguradora, além de liderar as frentes estratégicas de Salvados, Ressarcimento e Prevenção à Fraude. A mudança busca simplificar a gestão, integrar as diferentes operações e preparar a área para acompanhar o crescimento dos negócios da AXA no país.

A iniciativa segue uma lógica semelhante à recente reformulação da área Comercial da companhia, que passou a atuar prioritariamente com foco em massificação por canais de distribuição, em substituição ao modelo anterior baseado em divisão regional. Em Sinistros, a mudança também vem acompanhada de uma revisão das esteiras operacionais, com equipes organizadas de acordo com as especificidades de cada linha de seguro.

O objetivo é ampliar a especialização técnica e a agilidade das respostas, ao mesmo tempo em que a operação ganha capacidade para absorver volumes maiores. “Esse é um primeiro passo. Num futuro próximo, queremos avaliar a possibilidade de criar, dentro dessa estrutura, atendimentos dedicados por canais, para especializar ainda mais a operação”, explica Priscila Nunes, Diretora de Sinistros da AXA no Brasil.

Tecnologia a serviço das pessoas

A transformação da área também parte de uma premissa: diferentes tipos de sinistro exigem diferentes formas de atendimento. Para praticar “o remédio certo para a dor certa”, a AXA está estruturando uma operação multidisciplinar, combinando automação nos processos em que velocidade e eficiência são prioritárias com atendimento consultivo e acolhedor nos casos de maior complexidade e sensibilidade.

Nesse contexto, a companhia começa a estruturar uma frente especializada em sinistros digitais, acompanhando o crescimento desse tipo de ocorrência e a evolução dos novos riscos. A proposta, porém, vai além da adoção de ferramentas tecnológicas. A AXA também está preparando profissionais para atuar em uma operação cada vez mais digital, com a tecnologia como instrumento para apoiar a análise e a tomada de decisão — sem substituir a proximidade humana.

“A unificação da operação de Sinistros é um passo decisivo para simplificarmos nossa gestão, reduzirmos camadas e entregarmos uma experiência cada vez mais ágil e fluida para parceiros e segurados. Ao mesmo tempo em que avançamos em digitalização, precisamos preparar as pessoas para esse novo modelo. Por isso, estamos criando competências específicas para inovação digital, sem perder de vista o olhar humano, que continua sendo essencial no momento do sinistro”, afirma Priscila Nunes, Diretora de Sinistros da AXA no Brasil.

Sobre a AXA no Brasil

A AXA, um dos maiores grupos seguradores do mundo sediado em Paris, na França, está presente em mais de 50 países. Com mais de 154 mil funcionários e distribuidores, a companhia atende cerca de 95 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 atende 3 milhões de clientes no País, 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 99435 2759