

6ª JORNADA CAPIXABA DO SEGURO DE VIDA
“Marketing Digital na Venda do Seguro de Vida”



O PODER TRANSFORMADOR DAS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS NO MERCADO DE SEGUROS

Carlos Roberto Rafael
Diretor-Presidente da Banestes Seguros S.A.



ADAPTE-SE OU DESAPAREÇA





**A experiência é como dirigir um carro no
escuro com os faróis para trás.**

*José Rômulo Silva
Sincor-ES*

Tecnologia

Como a tecnologia está transformando a liquidação de sinistros no seguro auto

11/1/2024 | 4 min de leitura | Fonte: Autocar Profissional

Na era da transformação digital, a tecnologia tem sido uma força motriz na evolução de todos os setores, e o setor de seguros não é exceção. Desse modo, a simplificação de processos, os avanços tecnológicos

- HOME
- QUEM SOMOS
- COOPERATIVISMO
- REVISTAS
- EVENTOS
- PAPOCOOP
- ANUNCIE

Inovação eleva o patamar do mercado de seguros

Tecnologia é aliada das companhias de seguros e dos consumidores

POR MundoCoop — 6 de setembro de 2023 SEGUROS

FOLHA DE S.PAULO

SEGUROS PREVIDÊNCIA E INOVAÇÃO

Tecnologia aprimora o combate aos crimes no setor de seguros

Total de fraudes comprovadas cresce com sofisticação de investigações; falso sumiço de carro é golpe comum

- f
- WhatsApp
- f
- WhatsApp
- Envelope
- Home

Valor | Dino

CONTEÚDO DE MARCA

Tecnologia é aliada para expansão do mercado de seguros

Mais da metade das empresas do setor de seguros têm cerca de 75% de seus processos realizados de forma digital, aponta estudo da Confederação Nacional das Seguradoras (Cnseg)

Por Dino
27/03/2024 10h21 · Atualizado há 4 semanas

- f
- X
- WhatsApp
- in

A EVOLUÇÃO DAS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES





GEN Y

1981 - 1996

**CONTATO COM A
INTERNET DESDE CEDO**

**EXPERIÊNCIAS DE VIDA
CONTAM MAIS QUE
ACUMULAÇÃO DE BENS**

**ADEPTOS DA COMPRA
ON-LINE**

**ENGAJADOS,
IDEALISTAS**

* ESG

&

GEN Z

1997 - 2009

NATIVOS DIGITAIS

**DEMANDAM ATENDIMENTO
MULTICANAL**

* vídeo

Portal Web, APPs, CHATS, E-mail, Rede Social, Autoatendimento, Telefone, Atendimento Presencial

**CONSUMO CUSTOMIZADO
PERSONALIZADO E
INTERATIVO**

**JÁ SÃO A MAIOR
PARTE DA FORÇA DE
TRABALHO**



Philip Kotler - Marketing 5.0



**A revolução não acontece
quando a sociedade adota
novas **tecnologias,**
acontece quando ela adota
novos **comportamentos.****

Clay Shirky

Escritor e professor universitário estadunidense.

A EVOLUÇÃO DO MARKETING NAS ÚLTIMAS DÉCADAS...



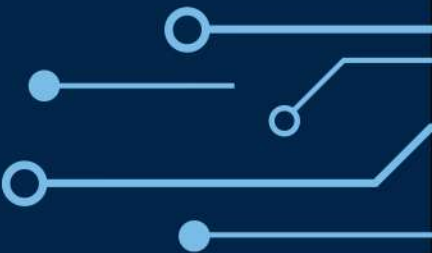
ONIPRESENÇA:
FÍSICO + DIGITAL

OMNI
channel

**Compradores omnichannel
consomem 30% a mais do
que compradores de um
único canal.**

IDC (International Data Corporation)

**Ter uma estrutura de atendimento
integrada é ter o olhar voltado ao cliente.**



Não foque nos seus concorrentes, foque nos seus clientes.

- Jack Ma (Co-fundador do Alibaba)



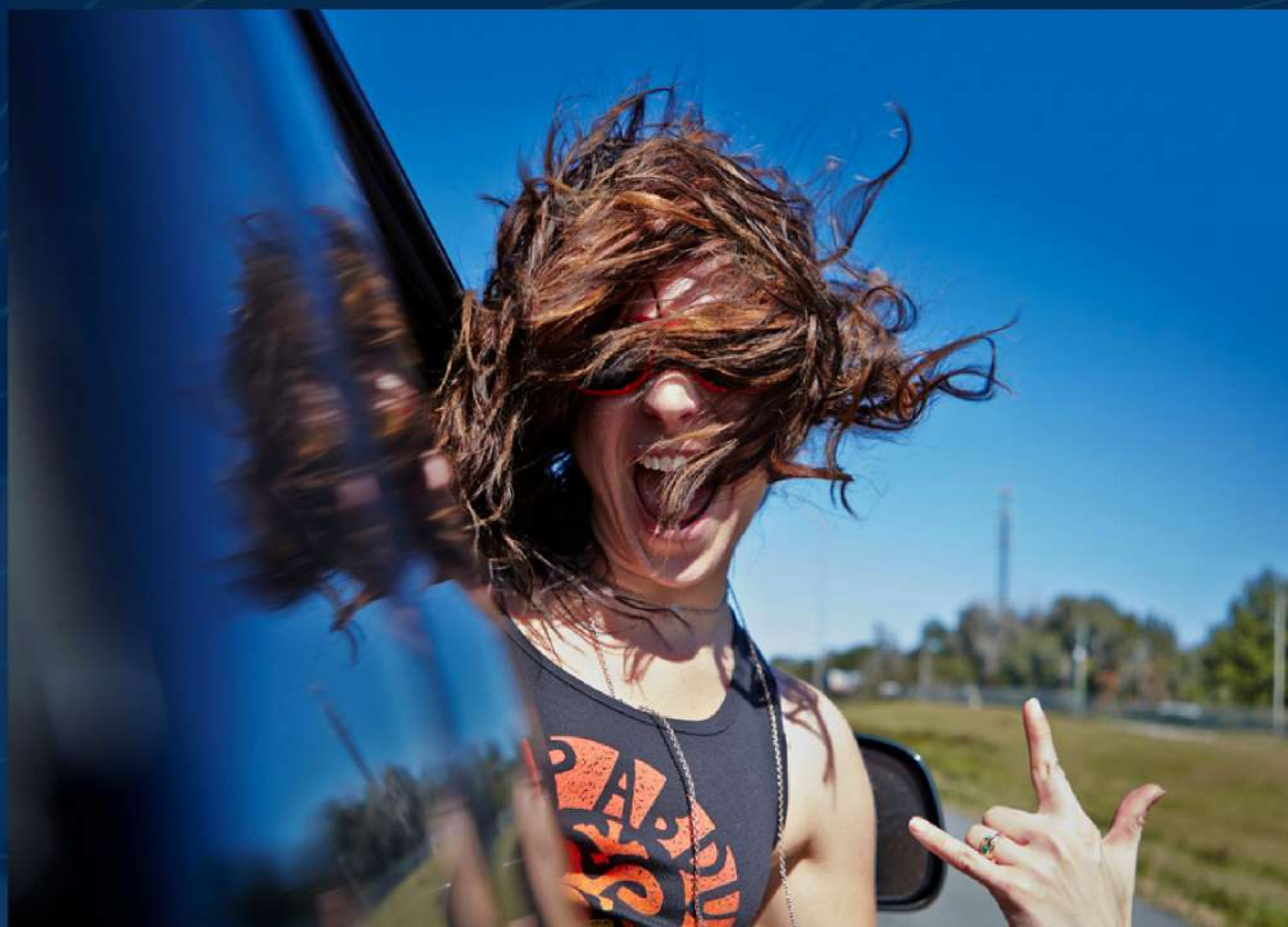
Não foque nos seus competidores, foque nos seus clientes.

- Jack Ma (Co-fundador do Alibaba)

42%

dos clientes de seguros em
todo mundo consideram os
produtos personalizados como
um fator-chave de compra,
atrás apenas do preço.

eMarketer



Não foque nos seus competidores, foque nos seus clientes.

- Jack Ma (Co-fundador do Alibaba)

86%

dos consumidores afirmam que
um atendimento diferenciado e
exclusivo é fator decisivo para
comprarem de uma marca.

InfoSys



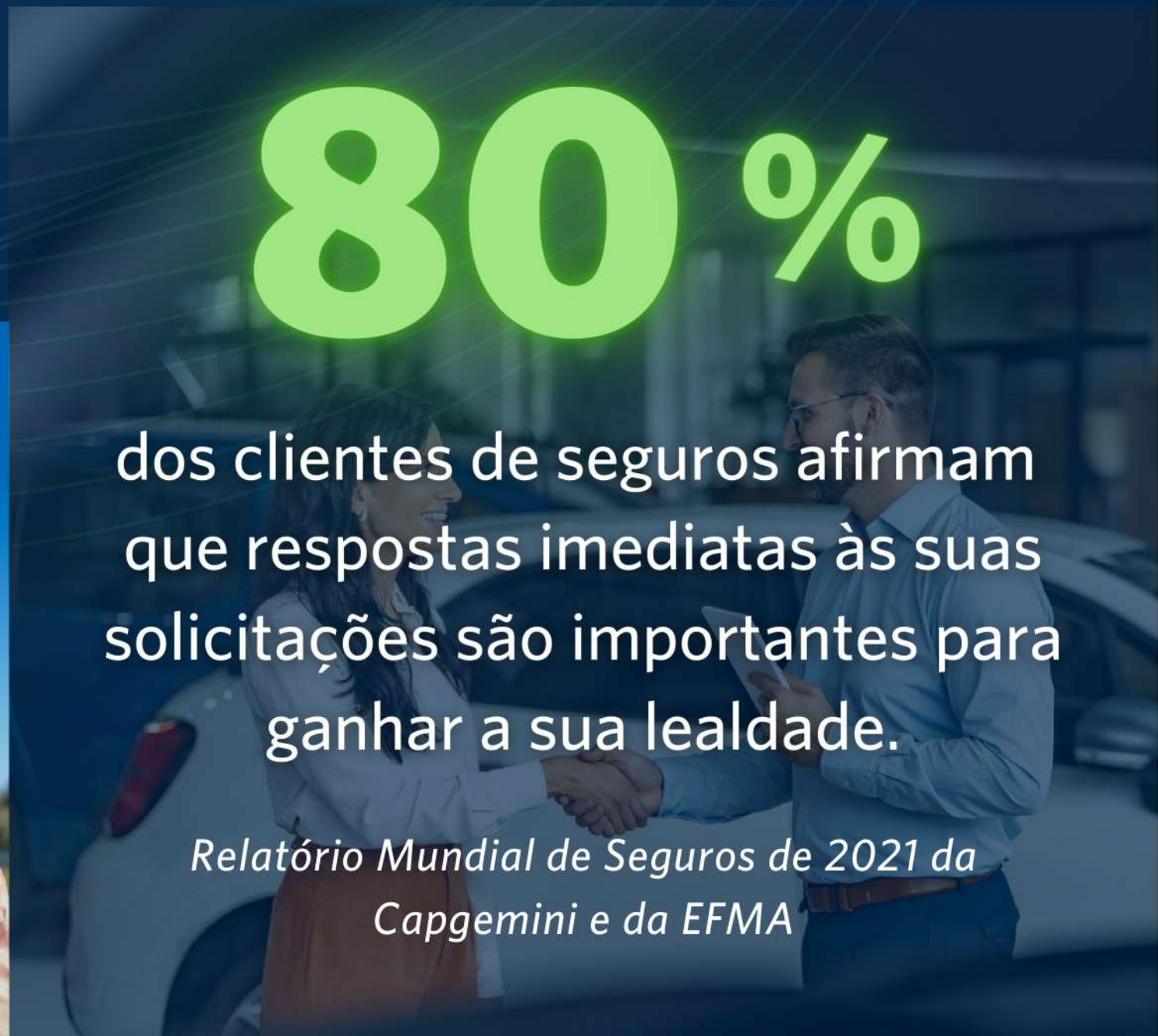
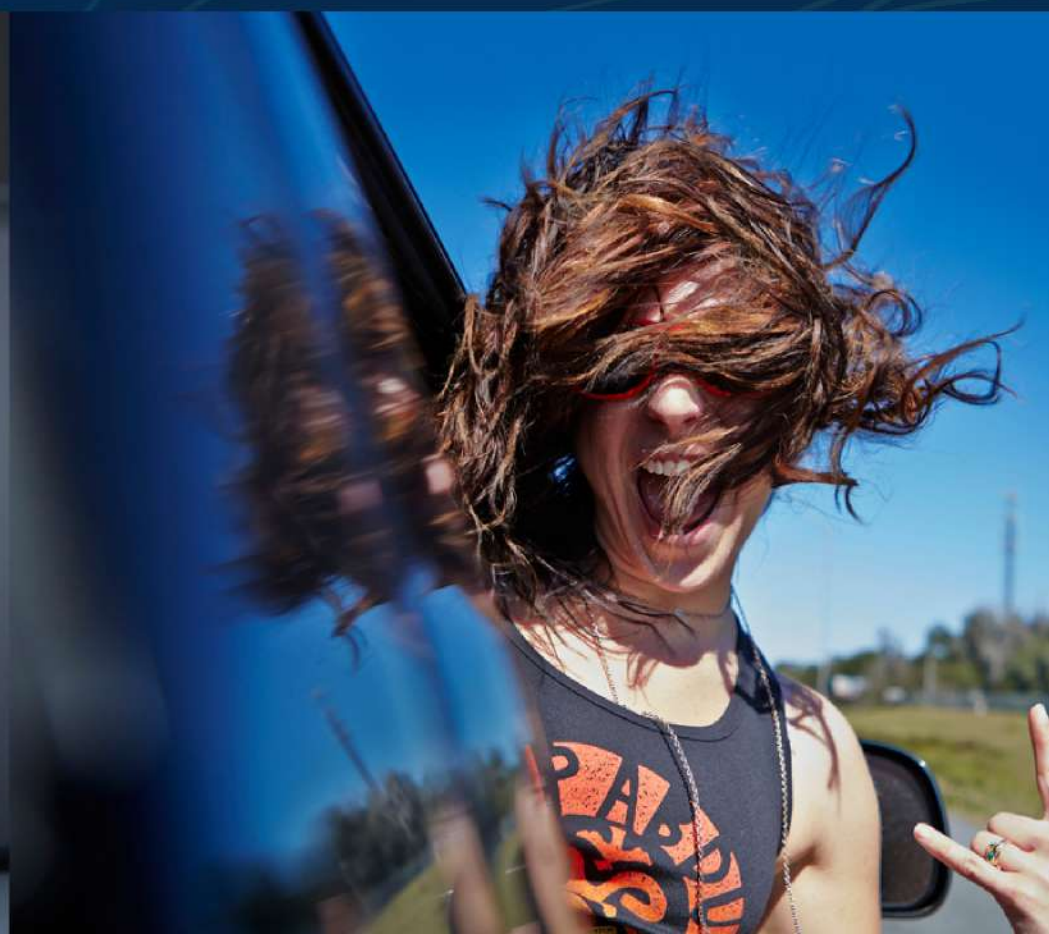
Não foque nos seus competidores, foque nos seus clientes.

- Jack Ma (Co-fundador do Alibaba)

80%

dos clientes de seguros afirmam
que respostas imediatas às suas
solicitações são importantes para
ganhar a sua lealdade.

*Relatório Mundial de Seguros de 2021 da
Capgemini e da EFMA*



INOVAÇÃO PARA A SOBREVIVÊNCIA NO MERCADO



CASE

Lemonade

TECNOLOGIA

Sinistro Pago em 2 Segundos? Tecnologia Inova setor de Seguros

By Equipe TechTen 12 De Janeiro De 2024



CASE

Lemonade

29 DE MAIO DE 2023

Cliente acessou o App, informou o sinistro do roubo de sua bicicleta no chatbot "Al Jim" que imediatamente:

VERIFICOU AS
CONDIÇÕES DA
APÓLICE



EXECUTOU DEZENAS
DE ALGORÍTIMOS
ANTIFRAUDE



APROVOU A
RECLAMAÇÃO

ENVIOU INSTRUÇÕES
DE PAGAMENTO AO
BANCO



INFORMOU AO CLIENTE
QUE A RECLAMAÇÃO
FOI ACEITA

TEMPO DE EXECUÇÃO: 2 SEGUNDOS
recorde na velocidade de resposta na indústria de seguros.

CASE
Lemonade



CASE

Lemonade

Mais de 70% da base de clientes da Lemonade tem menos de 35 anos, e 90% contratou sua primeira apólice com a Lemonade.

Brazil Journal

Lemonade, o “Whatsapp” das insurtechs



Inteligência Artificial e Aprendizado de Máquina



Acionamento simples, em formato de “conversa” com o chatbot



Serviços personalizáveis



Propósito
Caso o sinistro não aconteça, o cliente pode escolher uma instituição de impacto social parceira para doar parte do lucro da Cia.



Termos e condições fáceis de compreender



Processo enxuto, focado na agilidade e conveniência

Sintonia com os valores e necessidades das Gerações Y e Z

A TECNOLOGIA TURBINANDO O MERCADO DE SEGUROS



Decisões com base em dados



Mais produtividade



Melhoria na experiência do cliente



Previsão de resultados



CRIAR,
COMUNICAR,
E AUMENTAR O VALOR DA
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
AMPLIAR
NEGÓCIOS

BIG DATA

PLN

ARMAZENAMENTO EM NUVEM

REALIDADE AUMENTADA

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

PROCESSAMENTO DA LINGUAGEM NATURAL

APRENDIZADO DE MÁQUINA

REALIDADE VIRTUAL

INTERNET DAS COISAS

TELEMETRIA

STARTUPS

VR

CHATBOT

IA

BIOMETRIA

BLOCKCHAIN

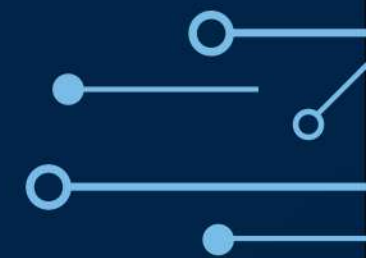
VA

ROBÓTICA

SENSORES

IOT

ASSISTENTE DE VOZ



APLICANDO NA PRÁTICA



ANÁLISE DE DADOS

- Monitoramento das redes sociais e outras fontes online para obter informações adicionais sobre clientes: estilo de vida, hobbies, etc.



SISTEMAS DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO (CRM)

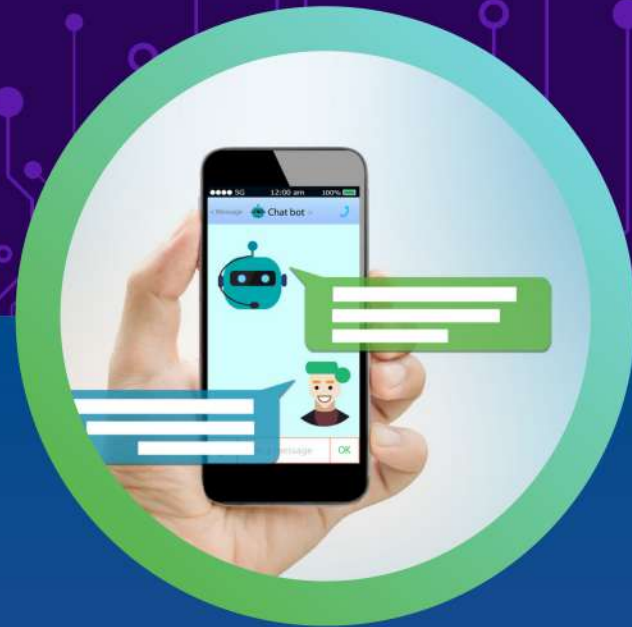
- Gerenciamento e acompanhamento das interações com os clientes, possibilitando atendimento personalizado.



AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS

- Agilidade nas cotações, renovações, gestão de sinistros
- Redução de custos.

APLICANDO NA PRÁTICA



CHATBOTS E ASSISTENTE VIRTUAL

- Interação com os clientes;
- Coleta de informações;
- Suporte em tempo real.



AUTOATENDIMENTO ONLINE

- Desenvolver portal online para solicitação de cotações, reduzindo a carga de trabalho da equipe.



MARKETING DIGITAL

- Anúncios segmentados na rede social e Google, gerando ofertas relevantes para perfis específicos.

**COMO SE PREPARAR PARA O
FUTURO: UM OLHAR PARA
DESAFIOS E OPORTUNIDADES**



Economia

MERCADO DE TRABALHO

Inteligência artificial dá vantagem a maiores de 40

Especialistas e executivos em geral

nal à qualidade do comando que damos a essas IAs", explica

"Pesquisas tem mostrado que essas ferramentas estão mais

vão se favorecer mais com a im-



Repertório

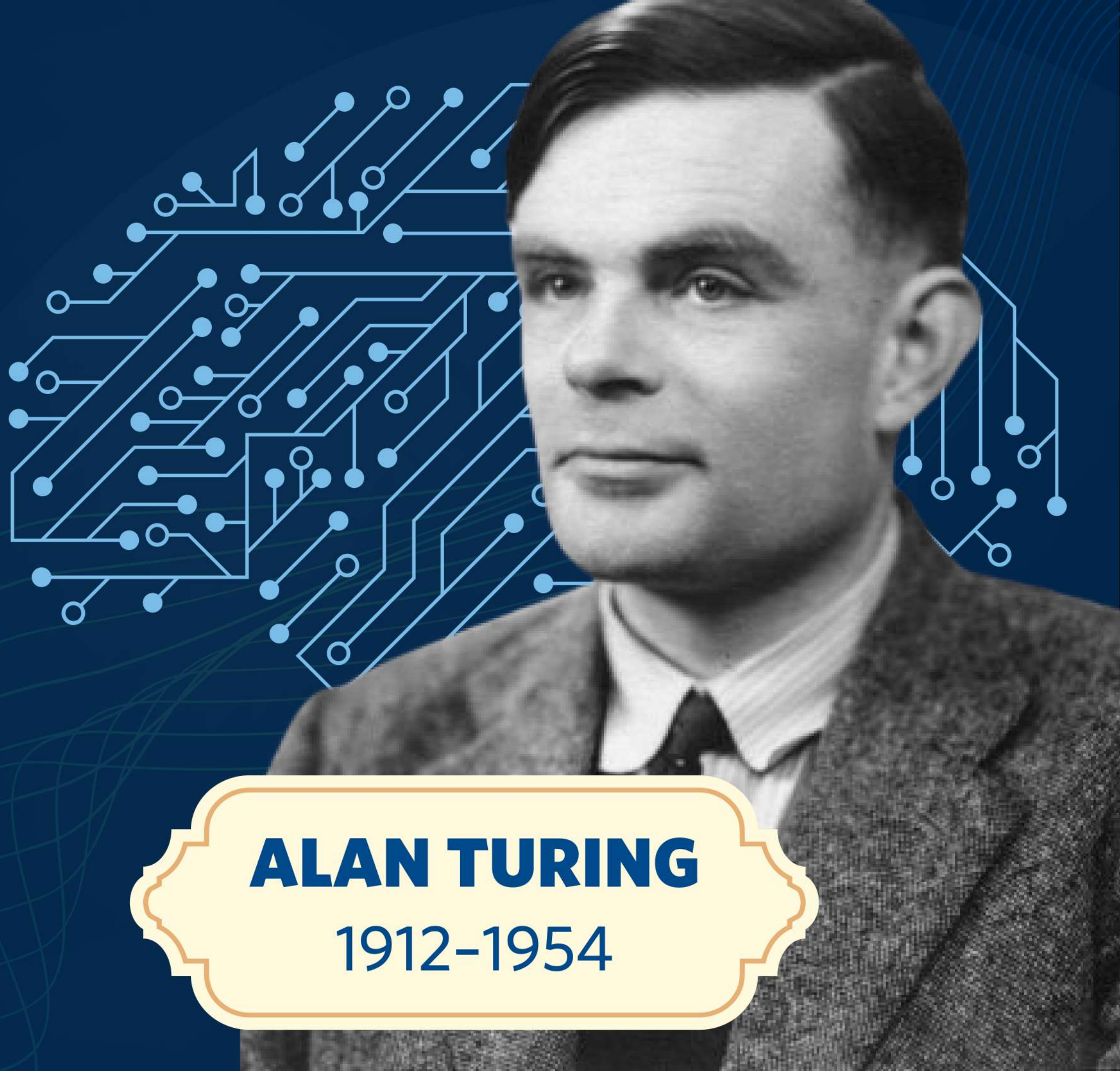


Vocabulário

//

**Nós só podemos
ver um pouco do
futuro, mas o
suficiente para
perceber que há
muito o que fazer.**

//



ALAN TURING

1912-1954

OBRIGADO.



crrafael@banestes.com.br



@rafaelbala40_es

in

Carlos Roberto Rafael