

Iniciativas para Desmaterialização e Digitalização na Bradesco Seguros



Dados e Conteúdo atualizado em outubro de 2023.



INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

O Grupo Segurador vem promovendo constantemente o desenvolvimento tecnológico e a inovação dos produtos e serviços, desenvolvendo ações voltadas para ampliar o acesso a serviços financeiros da população via canais digitais. Estas iniciativas reduzem a necessidade de os Clientes e funcionários se deslocarem, reduzindo potencialmente a emissão de gases de efeito estufa, o consumo de combustíveis e a utilização de papel.

Além disso, temos colocado em prática ações focadas na redução do consumo de materiais (principalmente papel) tanto nas nossas atividades e processos internos quanto nos fluxos de pré e pós-venda de nossos produtos e serviços.

A seguir, são apresentadas algumas iniciativas para Desmaterialização e Digitalização na Bradesco Seguros:

Fatura digital SPG

Especificamente para os públicos do SPG (Seguro para Pequenos Grupos) e do individual, a Bradesco Saúde tem fomentado a substituição da fatura/boleto físico pela opção digital. O Segurado recebe por e-mail as orientações e o link para *download* da fatura/boleto do referido mês.

- SPG - Faturas por e-mail. Projeto com ajuste para envio por e-mail, substituindo a impressão e postagem. Visa atingir 100% das Novas Vendas e 60% do legado.
- Boleto de Inativos (SPG/Corporate) - Por enquanto as cobranças estão sendo migradas para o GIMP (sistema de geração de imagens) que aplicará um ajuste nos selos dos correios, o que trará uma redução de até 60% no valor das postagens. Trata-se do projeto GPOST comum para toda a CIA.
- Individual Familiar - Por enquanto as cobranças estão sendo migradas para o GIMP (sistema de geração de imagens) que aplicará um ajuste nos selos dos correios. Ainda sem métrica de redução de custo, mas estimamos a mesma porcentagem dos inativos (60%). Adesões acumuladas até 07/23, 876 – 23,94% e 870 – 14,80%.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

Reembolso Digital Bradesco Saúde

A Bradesco Saúde disponibiliza o serviço de reembolso de procedimentos médicos e hospitalares cobertos pelo Seguro contratado e realizados fora da rede referenciada. O serviço é 100% Digital (sem a necessidade de entrega dos documentos físicos) e pode ser acessado pelo Portal Bradesco Seguros ou pelos aplicativos Bradesco Saúde, Bradesco Seguros e Concierge. O Beneficiário escolhe o prestador de seu interesse e paga pelo serviço utilizado. Depois, solicita a documentação necessária a quem prestou o atendimento médico, para que possa ser feita a solicitação do reembolso - que será feito de acordo com os limites estabelecidos pelo Seguro contratado.

A solicitação pode ser feita pela Área do Beneficiário ou por meio dos aplicativos Bradesco Saúde, Bradesco Seguros e Concierge. Basta anexar as notas fiscais ou recibos, juntamente com a documentação médica necessária.

Também está disponível a solicitação do Cálculo Prévio de Reembolso, que consiste em uma estimativa do valor a ser reembolsado baseado no procedimento que será realizado e nas condições contratuais. É só encaminhar uma foto (JPG) ou arquivo PDF do orçamento do prestador de serviço e do pedido médico com informação dos procedimentos a serem realizados.

As solicitações de reembolso à Bradesco Saúde por meio dos canais digitais vêm ganhando força e contribuindo com a meta de redução do consumo de papel e guarda de documentos físico.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

Redução do envio da Lista Física de Prestadores da Rede Referenciada

A Bradesco Saúde (Seguradora e Operadora) não gera mais (nas implantações) as listas físicas para consulta à rede referenciada. A orientação é que os Beneficiários busquem as informações em nossos canais digitais e/ou via Central de Atendimento. Apenas geramos lista sob demandas pontuais, tendo em vista a obrigatoriedade regulatória.

Em 2022, tivemos 59 pedidos de lista. Em 2023, até o momento foram 47 pedidos.

Desmaterialização de Serviços na Bradesco Capitalização

Alinhado com os princípios de sustentabilidade e a busca da desmaterialização de serviços, desde 2020 desenvolvemos e aprimoramos a venda de títulos de capitalização através do celular corporativo dos gerentes comerciais da rede de agências, e oferecemos para os nossos Clientes o aceite digital no APP Bradesco Celular, APP Net Empresa e Internet Banking, pensando em sua comodidade e segurança. Estas melhorias estão alinhadas à mobilidade, contribuem para a qualidade dos serviços e a satisfação dos Clientes, além da economia de recursos físicos e financeiros. Disponibilizamos também para clientes PF correntistas e não-correntistas os serviços: consulta de extratos, certificados, Informe de imposto de renda, meus números da sorte e resultado de sorteios no canal APP da Bradesco Seguros.

Em papel, no acumulado do ano até o 1º semestre de 2023, foram 623 mil em folhas de economia, resultando em 278 mil títulos implantados nesse modelo. No final do ano de 2022, tivemos uma entrega importante para o Cliente Pessoa Jurídica, onde o Cliente passa a consultar no Net Empresas as informações dos seus títulos contratados, extrato detalhado e consolidado, certificados, números da sorte, informe de rendimentos e demais informações, além também de cancelar seu título de capitalização.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

Central de Resgate Pessoa Física da Bradesco Capitalização

A Bradesco Capitalização implementou no ano de 2019 a Central de Resgate Pessoa Física, onde o Cliente passa a resgatar seu título de capitalização via Fone Fácil, com identificação positiva e assinatura eletrônica, atingindo seu pleno uso ao longo de 2020. No ano de 2021 também implementamos o resgate no APP Bradesco Celular, sendo mais um canal onde o Cliente pode solicitar o resgate do seu título de capitalização. A novidade torna mais simples e rápido o processo, uma vez que ele não precisa mais ir até a Agência fazer a solicitação. Além disso, deixa de ser necessário o preenchimento do formulário de resgate, e o envio para o polo de digitação e microfilmagem dos documentos, o que contribui para a desmaterialização do processo. No acumulado até o 1º semestre de 2023, 61% dos resgates antecipados pelas pessoas físicas, foram realizados via Central Fone Fácil / APP Bradesco Celular.

Autovistoria Online

Permite ao próprio Cliente realizar a inspeção do seu veículo de onde estiver, enviando as imagens para a Bradesco Auto/RE. Atualmente, o modelo de vistoria prévia de automóvel está 99% digital, pois começamos a implementar um grupo de controle onde chegaremos a 100% digital de Vistorias convencionais obrigatórias, respeitando as necessidades pontuais dos Corretores, dos Clientes ou do veículo.

Após o Corretor transmitir a proposta no sistema da Auto/RE, o Cliente recebe um link em seu celular, por SMS. Basta ele acessar e enviar as fotos do veículo, seguindo as orientações da Seguradora.

A autovistoria online está disponível a Clientes do produto Auto Individual (incluindo veículos de passeio, de carga e motos) e pode ser utilizada em situações de contratação, endossos e renovação do Seguro.

Desde sua implantação, já foram realizadas mais de 1,6 milhão de autovistorias.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

BAC Virtual

O BAC virtual é uma plataforma de atendimento e prestação de serviço (100% online) para Clientes do Bradesco Seguro Auto e terceiros envolvidos em sinistros com nossos Clientes, oferecendo benefícios exclusivos e apoio personalizado e eficiente em diversas regiões do Brasil. A operação do BAC Virtual está ativa desde o início de 2021, contando com mais de 24.000 atendimentos computados – reportando um nível de satisfação (NPS) de 90%, além de direcionamento de 93% para nossas oficinas referenciadas e uma eficiência de 13MM. Cabe destacar que, por ser uma operação 100% virtual, o BAC faz uso das boas práticas de ASG como, por exemplo, uso de recursos em processo paperless e responsabilidade com os Clientes (clientecentrismo).

Plataformas de Oferta de Seguros e jornadas digitais

A Bradesco Vida e Previdência tem investido em plataformas de oferta e jornadas 100% digitais, que permitem ao corretor ofertar o Seguro e enviar a documentação de forma digital. Além disso, o segurado pode solicitar alterações cadastrais, cancelamentos, resgates e receber a documentação do Seguro de forma totalmente digital. Os beneficiários também podem comunicar o sinistro de forma online.

Tais ações reduzem a impressão de papéis em grandes lotes, desperdício e expurgo de materiais em caso de atualização de informações, além de contribuir com a redução de gases poluentes, considerando que essas solicitações podem ser formalizadas sem a necessidade de deslocamento até a agência ou a corretora.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

SEAP - Sistema de Emissão Automática de Propostas

Os gerentes contam com o sistema SEAP (Sistema de Emissão Automática de Propostas) para vendas/aportes e transferências internas em planos de Previdência. Através do SEAP também é possível gerar formulário em branco, eliminando a necessidade de utilização de propostas pré-impressas e limitando sua utilização apenas conforme demandas específicas. Em 2021, houve uma redução de 99,6% na utilização de propostas impressas em relação a 2020.

POP- Plataforma Online de Portabilidade

Assim como o sistema SEAP (Sistema de Emissão Automática de Propostas) para vendas/aportes e transferências internas em planos de Previdência, a POP (Plataforma Online de Portabilidade Externa) dispõe da ferramenta de aceite digital que permite a aceitação do produto e recebimento das peças contratuais por meio de canais digitais, evitando a impressão da proposta de inscrição.

Os Clientes podem utilizar também os canais digitais, como Internet Banking, Mobile, Net Empresa e Site Institucional da Bradesco Seguros para contratação dos produtos, realização de aportes e manutenções - além de consultar extratos, rentabilidade, contratos e regulamentos dos planos. Tudo isso reduz o impacto ambiental com impressão e emissão de gases poluentes gerados pelo envio desses materiais em formato físico. A redução em postagem de documentos relacionados à Previdência foi de 52% em 2021 vs. 2020.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

Aviso de Sinistro Digital

Em março de 2020, a abertura do aviso de sinistros aos segurados passou a ser por *upload* dos documentos - em vez de envio pelos Correios. Dessa forma, agiliza-se o processo de solicitação, eliminando o fluxo de papel e o deslocamento do segurado até uma Agência dos Correios. Desde novembro de 2020, 100% dos avisos foram recebidos de forma digital, comprovando que a Bradesco Vida e Previdência busca proporcionar comodidade, segurança e uma melhor experiência ao cliente, sempre com compromisso com o futuro.

Aceite digital – Bradesco Vida e Previdência

No processo de comercialização, incluímos a opção do aceite digital (via Internet Banking, Mobile e biometria), oferecendo maior segurança ao segurado/participante com mais assertividade e agilidade. Com essa opção, não há fluxo de impressão de propostas, além de proporcionar comodidade ao Cliente em confirmar a aquisição do produto onde quer que ele esteja - otimizando o processo de venda. Além da contratação de Previdência, a facilidade também estará disponível para transferências internas – ampliando vantagens que permeiam a experiência do cliente, a eficiência operacional e o compromisso com o futuro.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS

Seguro de Vida – Jornadas Digitais

No início do ano disponibilizamos a comercialização dos Seguro de Vida através do mobile do banco, criamos uma solução simples e digital, visando disponibilizar Seguros com mais assertividade para melhor atender as suas necessidades. A venda será feita de forma construtiva com base nas informações que são solicitadas e preenchidas pelo próprio cliente. Essa ação será feita de forma simples e rápida estando “na palma da mão”. Após o preenchimento de dados pessoais e informações complementares, conseguimos realizar uma venda construtiva com oferta direcionada. Além disso, disponibilizamos a manutenção, cancelamento e resgate dos produtos.

INICIATIVAS PARA DESMATERIALIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO NA BRADESCO SEGUROS



