

Caixa Seguradora moderniza atendimento e processos ao aderir à tecnologia da DocuSign

A Caixa Seguradora segue uma visão: ser a seguradora dos brasileiros. Para isso, foca em simplificar o acesso a produtos de Seguros, Previdência, Consórcio e Capitalização, buscando atender as reais necessidades e desejos de cada cliente.

Desafio

A Caixa Seguradora é a união da CNP Assurances e da Caixa Econômica Federal. A CNP, especialista em seguros há mais de 150 anos, lidera o mercado francês na área e ocupa o quarto lugar em seguros de vida na Europa. A Caixa contribui com sua credibilidade para que a empresa leve seus produtos a casa de cada vez mais brasileiros.

Um dos desafios no processo de venda de seguros era garantir o recebimento de propostas físicas para análise de aceitação no prazo regulamentar de 15 (quinze) dias, que envolvia um processo logístico de alto custo e nem sempre eficaz, cenário ainda bastante tradicional no mercado de seguros e que atinge empresas de todos os portes.

Com processos bem estruturados, a Caixa Seguradora buscava uma solução de System of Agreement que fosse segura e que trouxesse mais transparência e agilidade para a contratação de seguros de vida, previdência e capitalização.

Solução

A Caixa Seguradora passou a finalizar a contratação de produtos por meio da assinatura eletrônica, o que fez com que a análise das propostas e o processo de contratação ficassem mais simples, rápidos e seguros. A solução começou a ser utilizada em abril de 2017 e está em uso em todas as agências da Caixa no Brasil.

Quando o cliente adquire um seguro de vida em alguma agência da Caixa, a assinatura da proposta de seguro é realizada por e-mail ou por SMS, numa tecnologia desenvolvida pela DocuSign.

A solução implementada permite também que as equipes dos canais de atendimento da Caixa Seguradora, em todos os níveis, consultem o andamento do processo de validação interna da proposta assinada eletronicamente. Ou seja, é possível identificar atrasos e solucionar eventuais dúvidas rapidamente, o que proporciona também uma melhora na experiência dos clientes, diminuindo inclusive o número de reclamações nos canais de atendimento da Caixa.

Resultados alcançados

Redução de tempo

de oito para apenas um dia útil para finalização de contratos

Maior rentabilidade

evitou perder R\$ 30 milhões em novos negócios

Aceitação de mercado

100% de aprovação dos clientes e fornecedores que assinaram contratos pela DocuSign

Resultados

A partir do uso da DocuSign na contratação de produtos, a Caixa Seguradora reduziu de oito para apenas um dia útil o prazo para emissão de novos contratos de seguros de vida. Com a mudança, a empresa espera evitar perdas de R\$ 30 milhões por ano.

A solução também permite que as equipes dos canais de atendimento da Caixa Seguradora, em todos os níveis, consultem o andamento do processo de validação interna da proposta assinada. Ou seja, é possível identificar atrasos e solucionar eventuais dúvidas rapidamente, o que proporciona também uma melhora na experiência dos clientes, diminuindo inclusive o número de reclamações nos canais de atendimento da Seguradora.

“Além de agilizar o processo de ativação do seguro, a assinatura eletrônica acabou com o problema que tínhamos com extravio e perda de documentos, que representavam perdas milionárias para a seguradora”, explica o gerente de seguros de vida da Caixa Seguradora, Castelano Santos.

Atualmente, mais de 60% dos negócios feitos nas agências da Caixa Seguradora no Brasil utilizam a DocuSign, trazendo satisfação dos consumidores que assinaram eletronicamente os contratos.

Após os benefícios obtidos pela instituição no relacionamento com clientes, as áreas internas e administrativas da Caixa Seguradora passaram a adotar a solução da DocuSign para contratação de fornecedores e parceiros. Essa decisão levou mais agilidade para a instituição, que reduziu o tempo de contratação de prestadores de serviços drasticamente, permitindo o fechamento dos acordos no mesmo dia.

Antes da assinatura eletrônica, para fazer uma minuta era necessário imprimir o documento para que fosse assinada por todas as partes envolvidas. Esse processo consumia muito tempo e, em determinadas situações, o prazo para formalização e início de parcerias ficava comprometido. O problema era mais grave quando a Caixa Seguradora necessitava prestação de serviço imediata.

“Para formalizar uma proposta ou fechar um negócio, tínhamos dois processos desafiadores: receber o documento em papel e ter a assinatura do cliente. Caso ocorressem falhas, toda a ação teria que ser cancelada, gerando frustração para o vendedor, para a rede e, principalmente para o cliente, que ficava sem sua cobertura. Queríamos uma solução que fosse segura, rápida e simples, e conseguimos otimizar estes processos com a DocuSign.”

Castelano Ribeiro

Gerente de Produtos da Caixa Seguradora

Sobre a DocuSign

A DocuSign ajuda as organizações a se conectarem e automatizarem a forma como preparam, assinam, atuam em e gerenciam contratos. Como parte do DocuSign Agreement Cloud, a DocuSign oferece a assinatura eletrônica: a melhor maneira do mundo de assinar eletronicamente em praticamente qualquer dispositivo, de praticamente qualquer lugar e a qualquer momento. Atualmente, mais de 500.000 clientes e centenas de milhões de usuários em mais de 180 países usam a DocuSign para realizar contratos da melhor forma possível.

DocuSign, Inc.

Rua Gomes de Carvalho, 1306
São Paulo, SP

docusign.com.br

Para mais informações

contato@docusign.com
Ligue para +5511 3330-1000