

Venda no WhatsApp Brasilprev com Pix Open Finance

André Trocilio de Lima, Bruna Luisa da Fonseca, Bruno da Silva Venceslau, Débora Aparecida dos Santos, Francisco Casseb, Janaina Seolin, Laura Beltran, Leonardo Rainho, Michele Antunes Rossi, Rafael Teixeira, Rodrigo Caravelli, Rodrigo Eiti Kimura, Rodrigo Mucelin, Sandro Bonfim, Tainá Canavarros

RESUMO

O principal desafio enfrentado pela Brasilprev era democratizar o acesso à previdência privada para a sociedade, tornando o produto mais acessível e simples de contratar. Precisávamos superar a complexidade do processo tradicional de adesão aos planos de previdência, que costumavam depender de canais convencionais, como gerentes e consultores de vendas ou plataformas online mais complexas. Esse modelo não atendia a uma parcela significativa da população, que, além de não ter familiaridade com o processo, também enfrentava dificuldades com as opções de pagamento restritas e com pouco acesso a serviços financeiros.

A inovação desenvolvida foi a implementação de uma jornada de venda de previdência privada via WhatsApp, que aproveitou a popularidade e acessibilidade desse canal de comunicação para democratizar o acesso aos planos de previdência. Além disso, introduzimos a opção de pagamentos recorrentes via PIX Open Finance, permitindo que os clientes paguem de forma flexível e sem custos adicionais, utilizando qualquer instituição financeira. Com isso também, tornou-se a primeira seguradora a ingressar no ecossistema Open Finance por meio de uma iniciadora de pagamentos disponibilizando o pagamento via pix.

Ao utilizar o WhatsApp, um dos canais de comunicação mais populares no Brasil e em diversos outros países, simplificamos o processo de contratação dos planos de previdência, permitindo que os clientes interagissem e contratassem produtos de forma rápida e intuitiva. Isso facilita o acesso de pessoas que não estavam familiarizadas com plataformas online mais complexas ou com os processos tradicionais de adesão.

A flexibilidade no pagamento é outro ponto inovador. Ao permitir pagamentos recorrentes por meio do PIX, conseguimos oferecer a nossos clientes uma solução rápida, segura e sem custos adicionais, que pode ser realizada de qualquer banco ou instituição financeira. O PIX se tornou um método de pagamento popular e acessível, tornando o processo de pagamento mais simples e acessível a uma maior quantidade de pessoas.

Além disso, utilizamos a tecnologia de Open Finance, com um iniciador de pagamentos, para garantir que os pagamentos fossem feitos de forma segura e eficiente, diretamente das contas bancárias dos clientes. Essa combinação de tecnologias e canais inovadores nos ajudará a expandir o alcance, facilitar o acesso à previdência privada e oferecer uma experiência mais conveniente a nossos clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Pix Open Finance, WhatsApp, Previdência, inovação e autosserviço

NOME DO ATOR	PAPEL NO ECOSSISTEMA
André Trocilio de Lima	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Chatbot)
Bruna Luisa da Fonseca	Brasilprev – Produtos
Bruno da Silva Venceslau	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Liderança)
Débora Aparecida dos Santos	Brasilprev – Inovação e Projetos (Inovação)
Francisco Casseb	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Liderança)
Janaina Seolin	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Chatbot)
Laura Beltran	Brasilprev – Marketing (Liderança)
Leonardo Rainho	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Open Finance)
Michele Antunes Rossi	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Vendas)
Rafael Teixeira	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Open Finance)
Rodrigo Caravelli	Brasilprev – Marketing (Liderança)
Rodrigo Eiti Kimura	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Vendas)
Rodrigo Mucelin	Brasilprev – Inovação e Projetos (Liderança)
Sandro Bonfim	Brasilprev – Produtos (Liderança)
Tainá Canavarros	Brasilprev – Dados e negócios digitais (Vendas)

1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

A Brasilprev historicamente operava com convênio de débito exclusivo, o que limitava a oferta de meios de pagamento aos clientes de outros bancos. O boleto, apesar de ser amplamente utilizado, gera atritos tanto na jornada do cliente quanto nos processos internos. **Restrição a um único banco:** Havia necessidade de flexibilizar as estratégias de pagamento, visando o convênio com outras instituições financeiras. **Fricção no pagamento e impacto no faturamento:** O modelo de boleto depende de lembretes e tem prazos de compensação longos, o que pode gerar atrasos, inadimplência e perda de conversão. **Baixa eficiência operacional com boletos:** Geração de arquivos, remissões e comunicação exigem esforço extra, com impacto direto em atendimento, jornada e processos internos.

2. INTERVENÇÃO

A inovação desenvolvida foi a implementação de uma jornada de venda de previdência privada via WhatsApp, que aproveitou a popularidade e acessibilidade desse canal de comunicação para democratizar o acesso aos planos de previdência. Além disso, introduzimos a opção de pagamentos recorrentes via PIX, permitindo que os clientes paguem de forma flexível e sem custos adicionais, utilizando qualquer instituição financeira.

Essa inovação combinou três soluções tecnológicas chave:

1. Venda pelo WhatsApp: Ao utilizar o WhatsApp, um dos canais de comunicação mais populares no Brasil e em diversos outros países, simplificamos o processo de contratação dos planos de previdência, permitindo que os clientes interagissem e contratassem produtos de forma rápida e intuitiva. Isso facilita o acesso de pessoas que não estavam familiarizadas com plataformas online mais complexas ou com os processos tradicionais de adesão.

2. Pagamentos Recorrentes via PIX: A flexibilidade no pagamento é outro ponto inovador. Ao permitir pagamentos recorrentes por meio do PIX, conseguimos oferecer a nossos clientes uma solução rápida, segura e sem custos adicionais, que pode ser realizada de qualquer banco ou instituição financeira. O PIX se tornou um método de pagamento popular e acessível, tornando o processo de pagamento mais simples e acessível a uma maior quantidade de pessoas.

3. Onboarding: o onboarding é facilitado com captura de documentos de forma digital dentro do próprio WhatsApp, reduziu as fricções e otimizando assim a experiência do usuário. Optamos por esta conveniência com grande grau de segurança para empresa e para o usuário.

Além disso, utilizamos a tecnologia de Open Finance, com um iniciador de pagamentos, para garantir que os pagamentos fossem feitos de forma segura e eficiente, diretamente das contas bancárias dos clientes.

Essa combinação de tecnologias e canais inovadores nos ajudará a expandir o alcance, facilitar o acesso à previdência privada e oferecer uma experiência mais conveniente a nossos clientes.

3. RESULTADOS

Nosso objetivo é termos ao longo de 2025 3000 planos vendidos pelo canal diversificando a receita da companhia e proporcionando o acesso da previdência as pessoas. Atualmente o NPS da jornada é de 89pts e alcançou mais de 4% de conversão entre os clientes que simulam e os que finalizam a contratação. O Canal possui curadores dedicados que captam a percepção e o sentimento dos clientes para aprendizados e melhorias. Um exemplo de comentário de cliente após a contratação: “Em 12 minutos eu fiz todo o processo de contratação. Dei meus dados, confirmei identidade, escolhi valor, data, tudo. Na maioria das vezes, esse é o tempo que eu levaria apenas ouvindo música esperando atendimento. Foi rápido, eficaz e certo.” Cliente Isabela – NPS 10pts

4. CONTRIBUIÇÕES

O impacto qualitativo gerado pela inovação é substancial, proporciona uma experiência mais acessível e conveniente para os clientes, a inclusão financeira e a transformação no relacionamento entre a Brasilprev e seus consumidores. A combinação de um canal popular (WhatsApp) e soluções de pagamento digitais (PIX e Open Finance) gerou uma mudança significativa na maneira como as pessoas interagem com serviços de previdência privada

Esses impactos podem ser analisados sob diferentes aspectos:

1. Acessibilidade e inclusão financeira: A utilização do WhatsApp como canal de vendas e a flexibilidade no pagamento via PIX tornaram o produto de previdência privada

acessível a um público mais amplo, incluindo pessoas que antes não teriam acesso ou interesse devido à complexidade dos processos tradicionais. Isso ajudou a incluir um número maior de cidadãos no sistema financeiro, especialmente aqueles que, de outra forma, poderiam não ter acesso à previdência privada ou a produtos financeiros mais sofisticados.

2. Facilidade e conforto para os clientes: A possibilidade de contratar um plano de previdência e realizar pagamentos recorrentes através de uma plataforma simples e amplamente utilizada como o WhatsApp proporcionou uma experiência mais conveniente e sem fricções para os clientes. A solução 100% em autosserviço (sem intervenção ou necessidade de atendimento humano para esta jornada) permite que o cliente, de onde estiver e no horário que quiser, personalize a contratação e a finalize no conforto do seu lar ou após sair da academia. A experiência de compra foi significativamente simplificada, pois os consumidores não precisaram navegar por plataformas complexas ou interagir com canais tradicionais, o que geralmente é visto como um processo burocrático.

3. Segurança e confiança no sistema Financeiro: O uso de PIX recorrente e onboarding com documentoscopia, juntamente com o iniciador de pagamentos integrado ao sistema de Open Finance, proporcionou aos clientes um método de pagamento seguro, eficiente e sem custos adicionais. Isso não apenas aumenta a confiança no processo, mas também ajuda a melhorar a credibilidade da Brasilprev como uma solução moderna e alinhada com as necessidades do público.

4. Empoderamento do cliente: A flexibilidade de pagamentos recorrentes com PIX deu aos clientes mais controle sobre suas finanças, permitindo que escolhessem onde e quando realizar os pagamentos, o que contribuiu para uma maior sensação de empoderamento financeiro. Lembrando também que ter esta solução embarcada em um dos apps mais populares do Brasil permite com que o usuário tenha baixa fricção de entendimento inicial de usabilidade, pois a jornada é basicamente uma conversa com experiências visuais dinâmicas. E após a contratação, toda gestão do plano pode ser feita pelo WhatsApp que hoje possui mais de 35 serviços autônomos e atendimento humano caso o cliente precise de apoio ou uma consultoria especializada.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos, em especial, à nossa Presidente, Ângela Beatriz de Assis, que sempre estimulou e apoiou a inovação na Brasilprev, alinhada ao nosso propósito "Transformar o jeito como o brasileiro prepara o seu futuro, promovendo o desenvolvimento sustentável".

Reconhecemos também a parceria estratégica dos nossos acionistas, Banco do Brasil e Principal Financial Group, que, juntos, impulsionam iniciativas inovadoras e colaborativas, sempre focadas em gerar valor para os nossos clientes e para a sociedade.

Estendemos nosso agradecimento a todos os times que contribuíram para o desenvolvimento e a implantação desta solução, reforçando o poder do trabalho coletivo na construção de resultados relevantes.