

Com jornada 100% digital, pedidos de indenização poderão ser pagos em até 1 dia

A partir de janeiro, a seguradora Prudential do Brasil passa a receber todas as solicitações de pagamento de benefícios relacionados a produtos e coberturas individuais de maneira 100% online, com assinatura digital, via site e aplicativo. A digitalização da jornada de solicitações de indenizações será concluída em abril, quando mais de um terço das análises poderá ser feita de forma automática, agilizando o pagamento pela companhia. A Prudential estima que, em geral, o tempo médio do processo diminua pela metade e, nos casos com regulação automática, o pagamento ocorra em até 1 dia, reforçando a estratégia da seguradora de manter-se centrada no cliente e o compromisso da companhia de estar ao lado dos segurados nos momentos mais difíceis.

Por meio de uma interface mais simples, funcional e intuitiva, os clientes da Prudential contarão com mais facilidade e rapidez ao dar entrada nos pedidos de benefícios, evitando burocracias como o preenchimento de formulários manuais e redução da necessidade de informações adicionais após o aviso. Além disso, os analistas de regulação da Prudential também vão ganhar agilidade no dia a dia, saindo de um cenário no qual eram necessárias consultas em até dez telas de sistemas diferentes na condução do processo de análise para outro no qual todas as informações estão concentradas em um único sistema.

Para o vice-presidente de Operações da Prudential do Brasil, Felipe Votto, investir em modernização é garantir maior eficiência operacional ao mesmo tempo em que acelera a jornada de transformação digital da companhia. “Agilizar o pagamento de benefícios fortalece a relação de confiança com o segurado e aprimora a experiência do cliente. Acredito que os avanços que temos implementado em nossos processos internos irão sustentar o crescimento da Prudential significativamente nos próximos anos”, explica Votto.

Fonte: Prudential/Golin, em 21.01.2025.