

A companhia, que ultrapassou 500 mil atendimentos no aplicativo, passa a oferecer a autenticação por biometria facial, que eleva a experiência de navegação e traz mais praticidade ao dia a dia dos clientes

A Icatu Seguros – companhia 100% brasileira e líder entre as seguradoras independentes nos segmentos de Vida, Previdência e Capitalização – lança a autenticação por biometria facial no WhatsApp, canal em que a companhia acaba de ultrapassar 500 mil atendimentos. A novidade amplia a oferta de autoserviços no canal e reforça o compromisso da companhia com a excelência na experiência dos clientes e avanço de sua presença digital.

A autenticação por biometria será aplicada a serviços que envolvem movimentações financeiras ou alterações de dados cadastrais, como por exemplo, resgates ou alteração de informações pessoais.

“A biometria facial, ainda pouco explorada no setor, assume um novo protagonismo ao ser integrada ao atendimento via WhatsApp. Esse avanço reforça o compromisso da Icatu em investir em canais que oferecem mais agilidade, elevam a satisfação e simplificam a experiência de atendimento”, afirma **Antonio Nicolella, Diretor de Operações da Icatu Seguros**.

Canal de WhatsApp da Icatu já responde por 30% das interações com clientes

Lançado em 2023, o canal de WhatsApp da Icatu já reúne um amplo portfólio de autoserviços disponíveis para os clientes de Seguro de Vida, Previdência e de Capitalização, incluindo operações como aporte, consulta de saldo e informação sobre títulos.

Em constante crescimento, o canal de atendimento no WhatsApp já representa 30% de todas as interações do Centro de Relacionamento com o Cliente (CRC) da seguradora. Em 70% dos atendimentos, os clientes conseguem resolver suas demandas de forma totalmente autônoma. O resultado reflete na satisfação: mais de 90% dos usuários avaliaram positivamente a experiência com o canal, conforme apontado pela pesquisa de CSAT (Customer Satisfaction Score).

O lançamento da autenticação da biometria facial no WhatsApp faz parte da estratégia da Icatu Seguros de ampliar seu investimento em soluções digitais. Em agosto de 2024, a companhia lançou a Assistente Virtual Icatu (A.V.I), primeira inteligência artificial do setor voltada para corretores e assessores, integrada ao WhatsApp e ao ChatGPT. A assistente facilita o acesso a informações, a gestão de carteiras e reduz em 85% o tempo médio para realização de cotações.

Fonte: Icatu Seguros/Buzzing, em 14.10.2025.