Volume de operações realizadas nos canais digitais alcançou R$ 3,154 bilhões no ano passado

A Brasilprev, empresa de previdência privada da Holding BB Seguros, demonstra um avanço sólido em sua jornada de transformação digital. Em 2025, foram R$ 3,154 bilhões em arrecadações e realocações feitas pelo ambiente digital da empresa, além da plataforma de planos corporativos, do portal de parcerias e dos canais do distribuidor Banco do Brasil. Do volume de negócios, 87% foram em novas entradas e 13% em realocações. O volume registrado representou um crescimento de 13,9% no comparativo com o ano anterior.

A participação dos canais digitais no volume total arrecadado fechou o ano em 4,44% contra 2,52% em 2024. Essa conquista reflete a estratégia de unir tecnologia de ponta, capacitação humana, governança de dados e a cultura analítica. No último ano, por exemplo, a Brasilprev capacitou mais de 85% dos colaboradores no uso de inteligência artificial (IA), ante uma meta de 80%.

O engajamento dos clientes também acompanhou essa trajetória de ascensão, com 15,45 milhões de acessos a serviços e transações por meio dos canais digitais, um aumento de 19,9% em relação ao ano anterior. Esse fluxo foi gerado por 1,53 milhão de usuários únicos e impulsionado pela reformulação do aplicativo Brasilprev, que encerrou o ano com avaliações de excelência nas lojas App Store (4,9) e Play Store (4,5).

"A maturidade digital é um dos nossos objetivos estratégicos. Investimos no capital humano e na atualização constante sobre novas tecnologias", diz Bruno da Silva Venceslau, superintendente de Dados e Negócios Digitais da Brasilprev.

Tendências para 2026

Duas grandes tendências que devem definir a estratégia da Brasilprev em 2026 são intensificar o uso da inteligência artificial ao longo de toda a cadeia de valor e consolidar experiências digitais completas, fluidas e personalizadas para ampliar a fidelização da base atual e atrair novos públicos.

No campo da inteligência artificial, a empresa já utiliza modelos analíticos baseados em machine learning tanto para proteção da base quanto para prospecção de novos negócios. Recentemente, avançou de forma consistente no uso de IA generativa, especialmente nos processos de contratação e na assessoria realizada via WhatsApp. A tecnologia da IA também já está integrada a iniciativas de cibersegurança e a ganhos relevantes de eficiência operacional na Central de Relacionamento com Clientes.

"Com o fortalecimento da governança de dados e da cultura analítica, a Brasilprev se posiciona de forma estratégica para capturar as oportunidades de um mercado em constante mudança, aliando inovação tecnológica à excelência no atendimento humano", conclui Venceslau.

Fonte: Brasilprev/CDI, em 10.03.2026.