Seguradora foi uma das vencedoras da 32ª edição do Prêmio ABEMD 2026, conquistando o troféu na categoria CRM / Data Driven Clientes Segurados

João Rafael Putini, superintendente de Relacionamento, Experiência e Inteligência de Clientes, Kellen Silva, especialista da Experiência dos Clientes e Felipe Neves, Gerente de Inteligência de Dados de Clientes da Mapfre com o Prêmio ABEMD 2026

A Mapfre, companhia global de seguros e serviços financeiros, foi uma das vencedoras da 32ª edição do Prêmio ABEMD 2026, promovido pela Associação Brasileira de Marketing Direto. A seguradora conquistou o troféu na categoria “CRM/Data Driven” e o reconhecimento celebrou o case da companhia focado no desenvolvimento de uma jornada de comunicação automatizada e personalizada, baseada em inteligência analítica para o acompanhamento contínuo do ciclo de vida dos clientes.

A estratégia premiada combinou ciência de dados e automação de marketing para impactar os segurados em diferentes momentos de sua jornada, considerando as coberturas já contratadas e apresentando produtos e serviços complementares do portfólio da seguradora. O projeto envolveu réguas de negócio dinâmicas, grupo de controle para mensuração contínua de eficiência e ofertas adequadas ao perfil e momento de cada consumidor.

Além de ampliar a percepção de valor do portfólio Mapfre e impulsionar novos negócios, o investimento constante em inteligência de clientes e estratégias focadas em levar todo portifólio de benéficos e vantagens que os produtos da Mapfre disponibilizam para os segurados, refletiu diretamente na satisfação do consumidor final.

"Este prêmio da ABEMD reforça o nosso compromisso contínuo em colocar o cliente no centro das nossas decisões, utilizando a tecnologia e o uso inteligente de dados não apenas para gerar valor

ao negócio, mas para construir conversas verdadeiramente relevantes e personalizadas com o nosso público", destaca João Rafael Putini, superintendente de Relacionamento, Experiência e Inteligência de Clientes da Mapfre.

"Quando investimos em uma comunicação segmentada, entregamos benefícios e serviços que fazem sentido no dia a dia de cada pessoa. O reflexo desse cuidado e da constante evolução na nossa experiência de relacionamento foi o crescimento expressivo de oito pontos percentuais no nosso NPS no último ano", conclui.

Com o reconhecimento no Prêmio ABEMD 2026, a Mapfre reforça seu posicionamento no mercado ao unir tecnologia, personalização e foco na experiência do cliente para transformar o relacionamento em cada etapa da jornada de seguros.

Fonte: InPress Porter Novelli, em 02.10.2026