



# YOUSE

**As novas tecnologias e o consumidor moderno**

**Senado Federal - Nov 2019**

**Claus Nogueira Aragão**

# Quem é o consumidor moderno?

- Conectado ao mundo
- Digital
- Consciente de seus direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor
- Consciente de seu poder de escolha
- Busca facilidade / quer tudo na palma da mão
- 24x7: não se limita ao horário comercial
- Está interessado em experiências, não só em produtos ou serviços
- Compartilha instantaneamente suas experiências em redes sociais
- Usa a internet para buscar seu direitos

# Desafios do fornecedor moderno

- Oferecer experiências
- Oferecer produtos e serviços em várias plataformas e canais
- Fazer de seus consumidores “brand lovers”
- Ouvir e interagir com os seus consumidores em todas as plataformas
- Seguir o Código de Defesa do Consumidor e as normas regulatórias
- Relacionar-se com o cliente em mídias sociais, órgãos de defesa do consumidor e nos juizados especiais

Nos últimos anos, muita coisa mudou.

Mesmo com tantas mudanças  
no mundo, na tecnologia e nas pessoas,

**um mercado específico ainda não  
acompanhava essa mudança.**

O mercado de

# Seguros



Em 2015,  
a Caixa Seguradora decidiu  
inovar no mercado de  
seguros da América Latina.

E criou uma startup cheia de  
ousadia para fazer diferente.



A Youse nasceu como uma iniciativa da **Caixa Seguradora** e da **CNP** para **mudar e transformar** o mercado.

Um modelo  
cheio de papelada


Agora é  
100% digital

A Youse nasceu como uma iniciativa da **Caixa Seguradora e da CNP** para **mudar e transformar** o mercado.

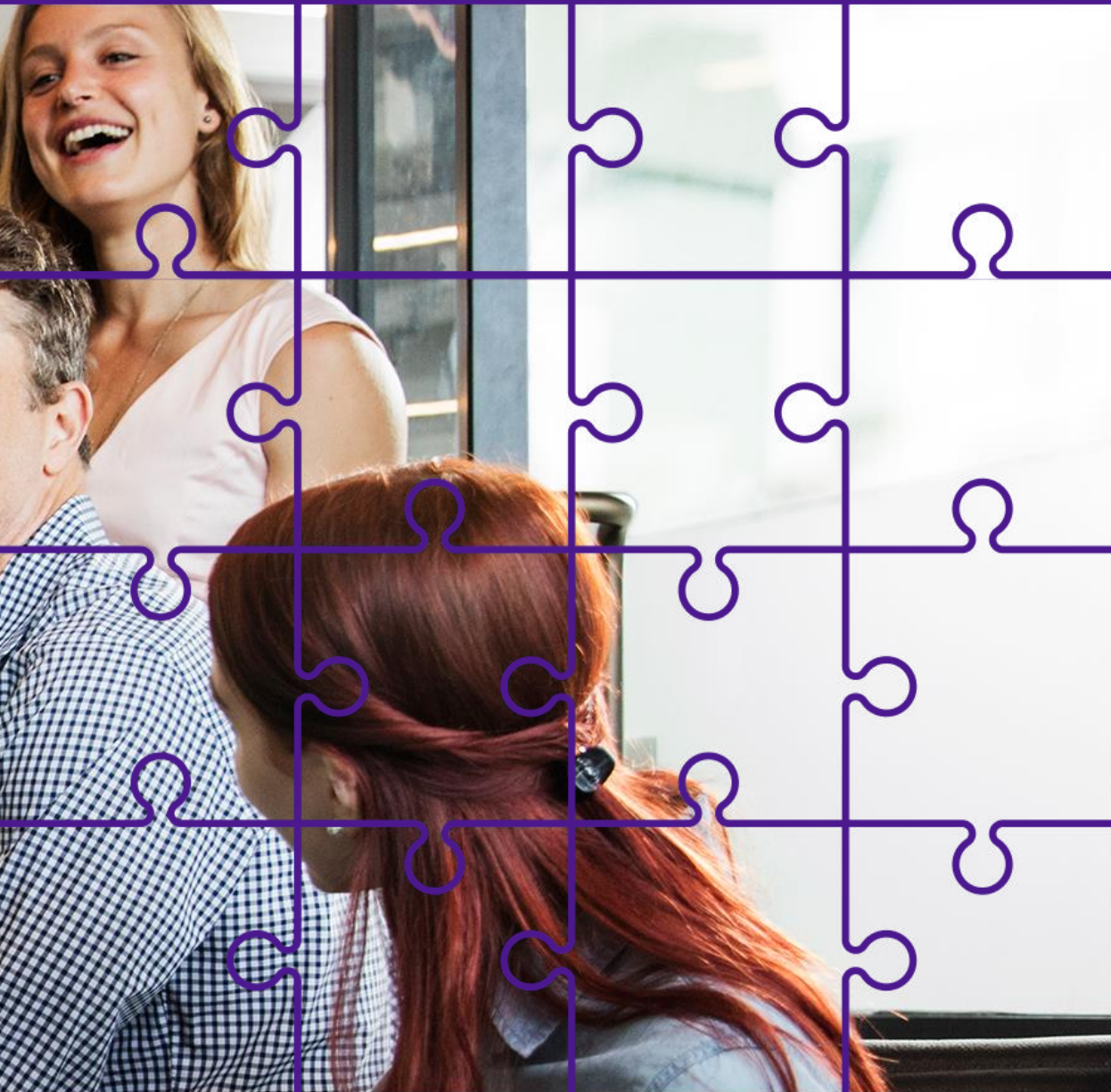
O que era  
**demorado**  
e **confuso**

Agora é  
**simples e na**  
**palma da mão**





Nosso propósito é  
empoderar as pessoas porque a  
vida vale ser ousada.



Mas se falamos em  
mudança e de  
sermos diferentes,  
isso precisa ser  
**verdadeiro**  
e partir de **dentro**  
**para fora.**

# Desafios da Youse

- Atuar de forma digital num mercado tradicional e regulado
- Causar a disrupção no mercado de seguros
- Criar produtos que tenham a tecnologia como ponto de partida
- Usar a tecnologia como ponto de contato com o cliente para lhe dar autonomia e sensação de segurança e proteção
- Ouvir e interagir com o seu cliente em todas as plataformas
- Seguir o Código de Defesa do Consumidor e as normas regulatórias
- Relacionar-se com o cliente nas mídias sociais, em órgãos de defesa do consumidor e nos juizados especiais



## Como a tecnologia pode ajudar o consumidor?

- Proporciona o conhecimento mais amplo do produto ou serviço
- Desburocratiza a relação de consumo
- Facilita a interação consumidor–fornecedor
- Propicia uma opção de reclamação / contestação / discussão de seus direitos, que precisa ser usada com responsabilidade

Youse

Obrigado!