



# 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 seus 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.**

A close-up photograph of a man's hands holding a white tablet. On the screen of the tablet is a white silhouette of a family: a father, a mother, and two children. The man is wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt. The background is blurred.

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

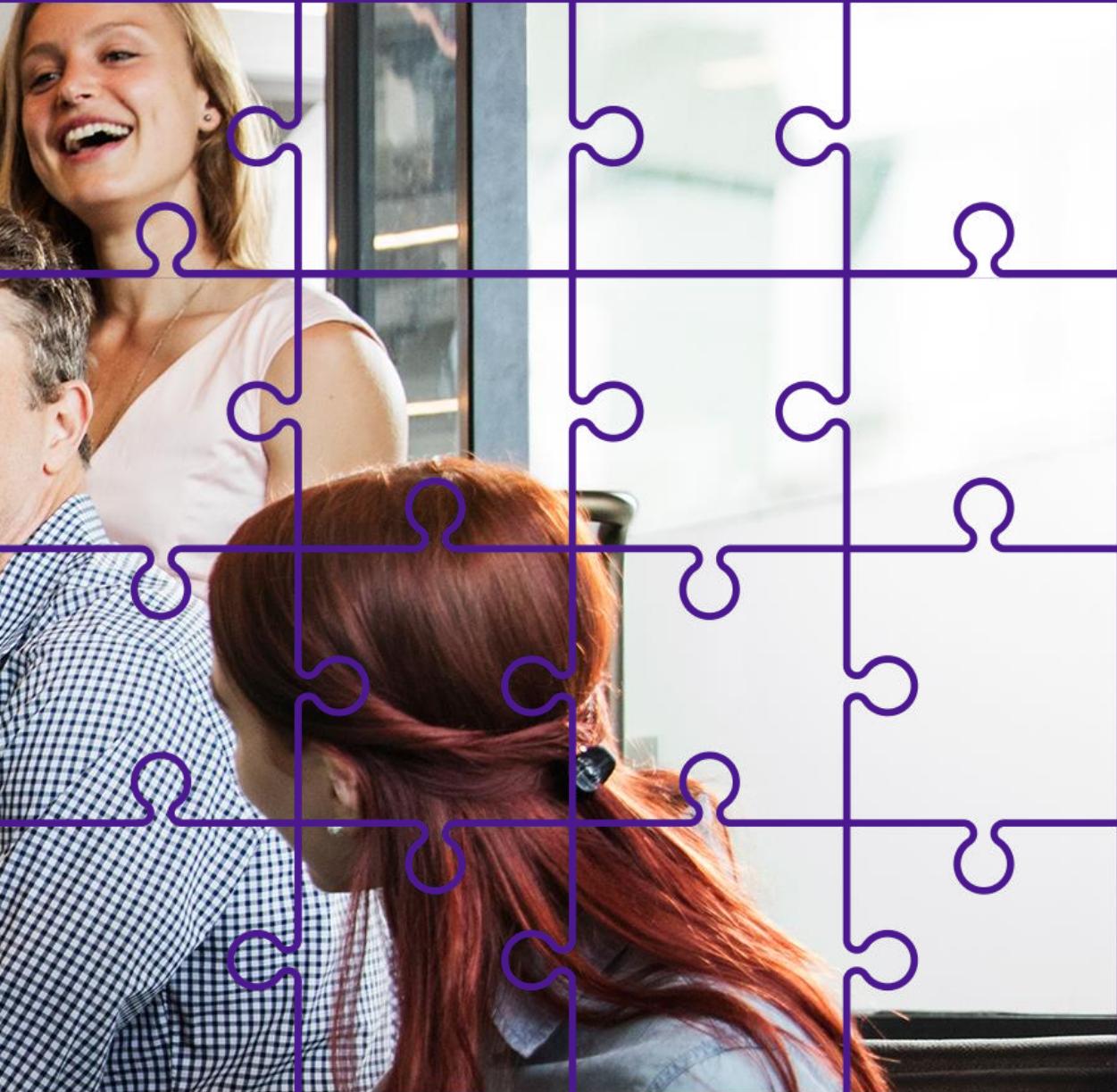
A Youse nasceu como uma iniciativa da **Caixa Seguradora** e  
da **CNP** para **mudar e transformar** o mercado.

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 disruptão 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!