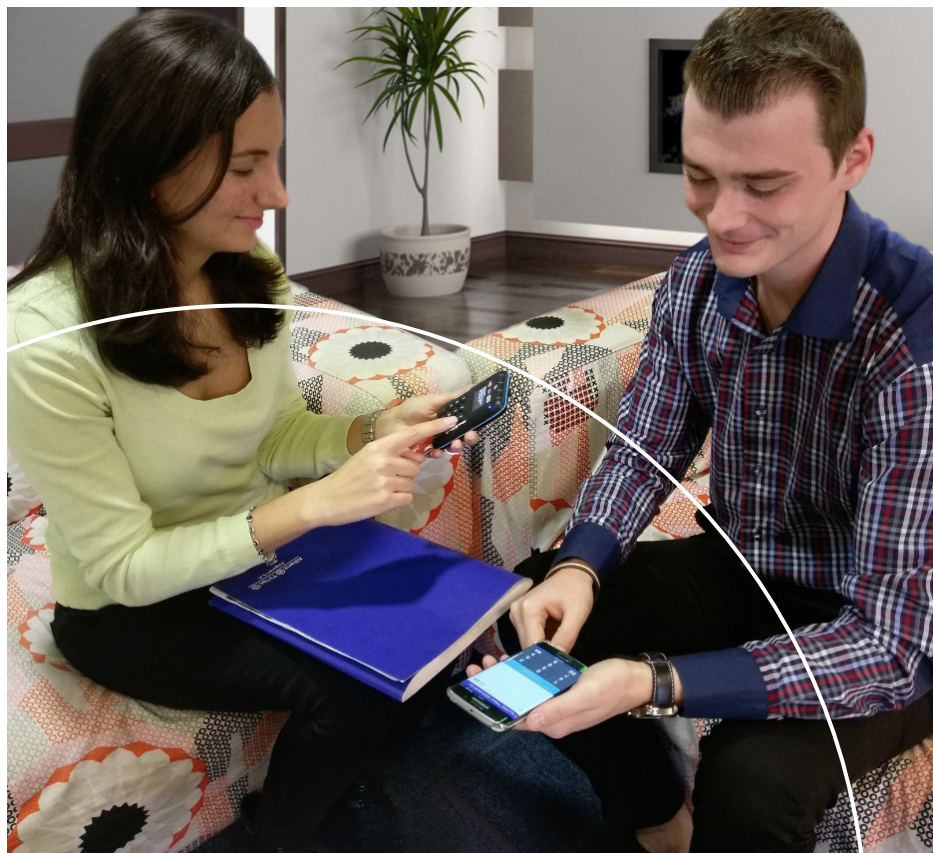


## Estudo de caso: Ponto de venda móvel

DEZEMBRO 2016

# Companhia de seguros melhora os Indicadores de vendas de apólices e a conveniência para o cliente com ponto de venda móvel



### Desafio

Os agentes normalmente visitam os clientes em potencial em suas casas ou locais de trabalho para explicar as características do seguro. Quando os clientes assinam o contrato de uma apólice, não podem pagar a primeira parcela do prêmio com cartão para dar início à cobertura porque os agentes não têm terminais de pagamento tradicionais no campo.

### Solução

Trabalhando com o Banco UniCredit, a Allianz-Tiriac escolheu o serviço de PDVm da GoSwift para aceitar pagamentos seguros do prêmio, sem dinheiro. Equipados com smartphones ou tablets, além de leitores de cartão, os agentes podem agora aceitar pagamentos de clientes em qualquer lugar, a qualquer hora.

### Resultados

A plataforma PDVm é integrada com os sistemas de escritório da Allianz-Tiriac, simplificando a assinatura das apólices e o processamento dos pagamentos. Em muitos casos, a aceitação de pagamentos com cartão no campo ajudou a encurtar o ciclo de vendas para apenas um dia. Os clientes que estão prontos para assinar o contrato podem agora pagar o agente diretamente na primeira visita.

Equipados com a solução de PDVm da GoSwift, os agentes podem agora iniciar e fechar negócios durante a mesma visita à casa ou ao local de trabalho do cliente, resultando em **melhores índices de fechamento de vendas**

## Os agentes podem colocar as apólices em vigor para os clientes imediatamente

A Allianz-Tiriac Asigurări S.A. é uma das maiores seguradoras na Romênia, com mais de 2.800 agentes que oferecem apólices de seguro de propriedade, saúde, vida e responsabilidade civil. Em 2016, a Allianz-Tiriac tornou-se a primeira seguradora da Romênia a aceitar pagamentos com cartão para os prêmios das apólices no ponto de venda, até mesmo nas casas dos clientes, ao equipar os agentes com dispositivos móveis de ponto de venda (PDVm). Agora a cobertura dos clientes pode começar imediatamente, sem ser necessário visitar um escritório da Allianz-Tiriac ou esperar que a fatura seja enviada por correio para ser paga com cheque. O resultado é uma melhor experiência para todos: os clientes podem pagar e obter cobertura no local, enquanto a Allianz-Tiriac melhora as vendas e simplifica o processamento do pagamento.

---

### Desafio

Os agentes de seguro normalmente se reúnem com os clientes em suas casas ou locais de trabalho, e o processo de vendas requer educá-los sobre o que pode, aparentemente, ser produtos complexos. Não existe melhor ocasião para o agente fechar a venda do que quando a reunião termina. No entanto, os agentes não podem levar um terminal de pagamento com cartão convencional quando estão em trânsito e a lei romena se opõe a transações em dinheiro acima de certos limites. Os novos clientes precisavam visitar um dos 200 escritórios ou filiais da seguradora para pagar com cartão através de terminais tradicionais, ou então pagar pelo correio. Portanto, a melhor oportunidade para fechar a venda era facilmente perdida.

### Solução

Comprometida em fornecer um serviço rápido e confiável desde a sua fundação em 1994, a Allianz-Tiriac considera os pagamentos digitais como o próximo passo na melhoria da experiência do cliente. Uma das principais corretoras de seguros privados da Romênia, a empresa aproveitou rapidamente os benefícios das soluções de pagamento PDVm. A cobertura de seguro dos clientes pode agora começar após o pagamento da primeira parcela do prêmio no local para uma das centenas de agentes, usando um cartão de pagamento. A solução da GoSwift, um fornecedor global registrado no programa Mobile® POS da Mastercard, também se integra perfeitamente ao portal da seguradora, facilitando a colaboração com os agentes no campo, a realização de promoções de vendas e pacotes de seguros de vendas cruzadas para os clientes existentes.

Ao aproveitar as vantagens das comunicações digitais e dos dispositivos inteligentes, as soluções de PDVm ajudam as empresas a se beneficiarem de:

- Maior versatilidade na forma e nos locais dos pagamentos
- Aumento das vendas com a conveniência dos pagamentos com cartão
- Interfaces do usuário simples para o vendedor e o consumidor

- Relatórios on-line para rastrear as vendas e reconciliar as transações com facilidade
- Maior velocidade e confiabilidade com o uso de smartphones
- Implantação acessível e rápida
- Portabilidade e facilidade de configuração e uso
- Menor custo total de propriedade, sem taxas mensais fixas
- Oportunidade para integrar os pagamentos com outros aplicativos de negócios

**A solução PDV móvel "simplifica o processo de pagamento de seguros, melhorando a experiência do cliente e a nossa imagem como profissionais de seguro."**

ALEZANDRA NITA,  
DA ALLIANZ-TIRIAC

**"É certamente uma novidade no mercado de seguros. MPOS economiza tempo para ambos, cliente e agente, e aumenta a confiança do cliente de que seu dinheiro chegará rapidamente e com segurança onde você precisa, tendo rápido recebimento da confirmação de pagamento. Eu observei os clientes que fizeram pagamentos e todos apreciaram positivamente o dispositivo."**

VIORÉL HORTOPAN,  
DA ALLIANZ-TIRIAC

**"A solução PDV móvel está em linha com a nossa estratégia digital, ajudando-nos a fornecer serviços confiáveis e rápidos para os nossos clientes."**

BOGDAM ZAMFIRESCU,  
GERENTE DE OPERAÇÕES,  
DIVISÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO  
DA ALLIANZ-TIRIAC

## Resultados

**Maior possibilidade de fechar as vendas** – Vendas podem ser perdidas quando os clientes têm tempo para reconsiderar as decisões entre a reunião com o agente e o envio do cheque de pagamento da primeira parcela do prêmio. Com o PDVm, os agentes dão aos clientes a escolha de pagar na hora, em qualquer lugar, ajudando a selar o negócio.

**Confirmação imediata de pagamento** – Os agentes fazem a leitura do código de barras na apólice de seguro com a câmera do smartphone ou tablet e, em seguida, passam o cartão do cliente pelo leitor para processar o pagamento da primeira parcela do prêmio. Esta informação é enviada diretamente para a área de apoio administrativo da Allianz-Tiriac, onde a venda é registrada.

**Programa de incentivo automatizado** – A plataforma personalizável da GoSwift possibilitou que a Allianz-Tiriac criasse um programa de gratificação para os agentes, em que prêmios semanais são concedidos aos profissionais com melhores desempenhos. A cada dia, o valor das transações realizadas por meio do PDVm é calculado e cada agente é automaticamente notificado por e-mail se alcançar sua meta. As gratificações variam de vales de grandes lojas de varejo até tablets inteligentes.

**Diferenciação da marca** – Como a primeira companhia de seguros da Romênia a oferecer aos clientes essa capacidade de pagamento inovadora, a Allianz-Tiriac está distinguindo-se como uma empresa com visão de futuro, conhecedora do mundo digital, cujos agentes colocam a conveniência do cliente em primeiro lugar.

**Satisfação do cliente** – Os clientes da Allianz-Tiriac apreciam o fato de poderem usar seus cartões de pagamento para pagar os prêmios e poupar tempo ao concluir o processo de assinatura do contrato de apólice em uma única reunião.

**Conformidade regulamentar** – Em 2015, a Romênia aprovou uma legislação financeira que estabeleceu limites para transações em dinheiro, para aumentar a transparência e estimular o uso de pagamentos eletrônicos. A solução PDVm permite que a Allianz-Tiriac fique facilmente em conformidade com as regulamentações ao dar aos seus agentes os meios para aceitar pagamentos com cartão em qualquer lugar, a qualquer hora.

## Todos se beneficiam da maior comodidade de pagamento

Aumentar a eficiência de pagamento beneficia mutuamente os consumidores e as empresas. É por isso que as empresas estão adotando as soluções de PDV móvel. A Juniper Research prevê que o uso de sistemas de PDVm representará mais de 1 em cada 3 terminais de PDV em 2021,<sup>1</sup> impulsionado por grandes varejistas que adotam os sistemas PDVm como parte de um leque de opções de ponto-de-venda. Com PDVm, as empresas estão descobrindo que é mais fácil aumentar as vendas e expandir seus negócios.

Para mais informações, entre em contato com a equipe do  
Mobile POS da Mastercard, em [mobilepos@mastercard.com](mailto:mobilepos@mastercard.com)

1. Juniper Research, TERMINAIS DE PDV: Estratégias de Mercado e Previsões de Segmentos 2016-2021, agosto de 2016.