

# **Prêmio ANSP 2005**

## **Case**

**16 POSIÇÕES NO RANKING EM  
APENAS 4 MESES.**

**“CRÉDITO COM PROTEÇÃO”**

## **S I N O P S E**

Para aumentar o volume de prêmios segurados, fidelizar o cliente garantindo tranqüilidade e segurança ao adquirir um empréstimo / financiamento, a Santander Seguros S.A., na Diretoria de Vida, desenvolveu uma estratégia juntamente com a Diretoria de Empréstimos e Financiamentos do Banco, lançando o conceito Crédito com Proteção – Seguro Prestamista.

A estratégia superou as expectativas dos clientes internos e externos, foi considerado um projeto muito importante dentro do grupo e conquistou uma fatia de mercado numa velocidade muito rápida.

Uma combinação de ações táticas, seguida da estruturação de um projeto e principalmente da exposição desse plano aos executivos do Banco e respectiva priorização, permitiu implantar um produto que ao mesmo tempo gera receita para o grupo e tranqüiliza os tomadores de empréstimos / financiamentos.

O resultado foi um alto incremento de prêmios partindo de uma participação de 0% no mercado segurador para uma participação de 12% em Dezembro de 2004, conquistando 16 posições no ranking.

A Santander Seguros desenvolveu um projeto com modelo tático inovador, se diferenciando dos concorrentes e trazendo tranqüilidade para o cliente de forma simplificada, pois não exige declaração pessoal de saúde e atividade, a regulação de sinistro atende a quase 100% dos casos, quitando o saldo devedor do cliente no caso de morte natural ou morte acidental e custa muito pouco em relação ao valor do empréstimo tomado.

### **Responsável:**

Diana Bueno

Superintendência de Vida & Acidentes Pessoais

Santander Seguros S.A.

Rua Amador Bueno, 474 - Santo Amaro, CEP 04752 005, São Paulo – SP – Brasil

Tel (11) 5538 8564, Fax (11) 5538 7699, [dbueno@santanderbanespa.com.br](mailto:dbueno@santanderbanespa.com.br)

## **CENÁRIO**

Em 1982, foi instalado o primeiro escritório de representação do Santander no Brasil e, nove anos depois, começaram as operações do Santander Investment.

O processo de forte expansão dos negócios no Brasil foi iniciado em 1997, com a aquisição do Banco Geral do Comércio. Nos anos seguintes, foram mais três aquisições, que fizeram o Grupo ganhar posição entre os maiores players do setor. Em 1998, foi comprado o Banco Noroeste, em janeiro de 2000 foi anunciada a aquisição do Conglomerado Financeiro Meridional - formado pelos bancos Meridional e Bozano, Simonsen - e, em novembro do mesmo ano, o Santander comprou o controle do Banco do Estado de São Paulo, Banespa.

Em junho de 2001, o Santander Banespa tinha ativos totais de R\$ 62,192 bilhões -- é o terceiro maior grupo financeiro privado no País, por esse critério -- e patrimônio líquido de R\$ 4,685 bilhões.

Diante dessas aquisições o Santander Banespa, conseguiu a melhor rede de distribuição no Estado de São Paulo, com um carteira de clientes em empréstimos e financiamentos considerável.

Paralelamente ao cenário no Brasil o Grupo Santander no mundo operava, em seguros, o conceito de Bancassurance atuando fortemente em seguros relacionados ao crédito, ou Credit Related como é conhecido nesses países.

## **SOLUÇÕES ESTRATÉGICAS**

A presença global e os modelos de Credit Related adotado em cada país, foram estudados pela equipe de seguros do Brasil para avaliar e implantar uma estratégia inovadora que pudesse alavancar resultados e ao mesmo fidelizar o cliente.

Alguns países foram visitados e foi montado um departamento específico para coordenar o projeto. Todas as linhas de crédito do grupo foram mapeadas e o

projeto foi detalhado através da colaboração dos funcionários ligados à Seguradora e ao Banco, que tomou corpo e foi consolidado num único documento interno.

O projeto foi dividido em 3 etapas: Teste, Clientes e Implantação Modelo de Sucesso.

### **Primeira Etapa - Teste**

A primeira etapa do projeto foi concluída com a implantação do produto prestamista, sem custo para o cliente e concedido como um benefício pelo Banco, através do Slogan “Crédito Pessoal Proteção” – “O crédito que organiza sua vida e oferece um seguro no caso de uma eventualidade”.

O apelo teve muita percepção pelo cliente que passou a elogiar o produto nos canais internos do banco.

### **Segunda Etapa – Clientes**

A segunda etapa do projeto envolveu um estudo direcionado ao cliente. Através de um teste de conceito com os clientes em 8 pontos de vendas e encontros com cafés da manhã com a força de vendas, aflorando outros detalhes que acabaram por dar o escopo final do projeto.

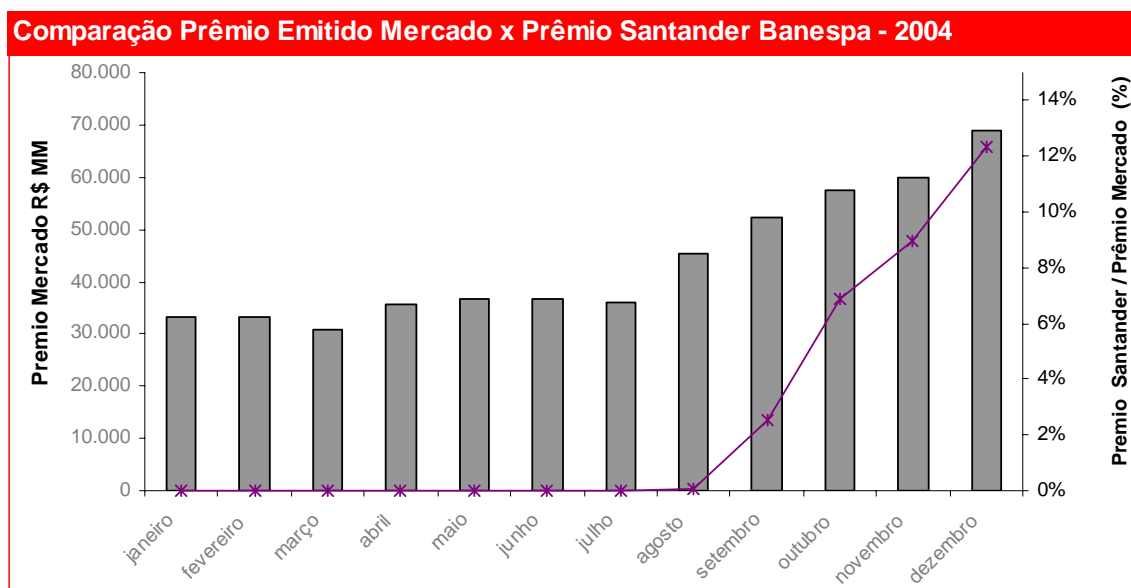
### **Terceira Etapa – Implantação Modelo de Sucesso**

De posse de todo o cenário e de todos os resultados obtidos nas fases 1 e 2, o projeto foi priorizado internamente e os sistemas legados do Banco foram alterados para inclusão do Seguro Prestamista de forma Opcional, contributivo, contratado pelo cliente no momento da formalização do Empréstimo / Financiamento.

Os diferenciais do produto eram inúmeros, principalmente no modelo de contratação onde o cliente ganhou muita comodidade pois contava com Adesão e Regulação Simplificada, sem declaração pessoal de saúde e atividade e muito mais rapidez na regulação do sinistro, pois o seguro exige os mínimos documentos necessários.

## RESULTADOS

No mês de dezembro de 2004, a Santander Seguros conquistou 12% do mercado, conforme boletim estatístico divulgado pela Susep (Base Dezembro de 2004), atestando a forte demanda dos clientes para o produto, o modelo de sucesso e um grande destaque do projeto dentro do Grupo Santander Banespa.



# Anexo 1 – Material de divulgação Primeira Etapa – Take One

**Novo Crédito Pessoal Protegido Banespa**  
 Agora o Crédito Pessoal Banespa vem com seguro de vida grátis.

**Aproveite, esta promoção é por tempo limitado**

**banespa**  
 Santander Banespa

## Crédito Pessoal Protegido Banespa

O crédito que organiza a sua vida e oferece um seguro de vida no caso de uma eventualidade.

Com o Crédito Pessoal Protegido Banespa\* você tem dinheiro na mão quando precisa, organiza suas contas de maneira fácil e sem burocracia e ganha um Seguro de Vida gratuito\*\*, que salda o restante das suas parcelas no caso de algum imprevisto.\*\*\*

Além disso, o Crédito Pessoal Protegido Banespa, oferece vantagens exclusivas para você. Confira:

- Não precisa comprovar o destino do seu crédito
- Tem várias opções de parcelamento
- Mensalidades descontadas automaticamente

Aproveite esta oportunidade e organize seus compromissos financeiros com toda a proteção do Crédito Pessoal Protegido Banespa.

Fale com o seu gerente

[\*] Sujeito a aprovação do crédito, bem como a cobrança de CDP e tarifa. O valor da tarifa poderá variar em função de fatores administrativos. A taxa e as condições desse crédito poderão sofrer alterações, de acordo com as condições do mercado financeiro. [\*\*] Seguro gratuito somente para contratação com o gerente ou através da Superlinha, não sendo válida a contratação pelo ATM e Internet Banking. Não se aplica a vida de outubro de 2004, podendo ser protegido, segundo seu contrato e qualquer momento pelo Banco. [\*\*\*] Saldo devedor limitado a R\$1000 e subsídio de morte natural e morte acidental.

[www.banespa.com.br](http://www.banespa.com.br)

**Superlinha Banespa:**  
 São Paulo e Grande São Paulo: 3519-3535  
 Demais localidades: 0800-702-3535



Imagem: Superline, S. 1381, Banco Banespa S.A. 2008

**Novo Crédito Pessoal Protegido Santander**  
 Agora o Crédito Pessoal Santander vem com seguro de vida grátis.

**Aproveite, esta promoção é por tempo limitado**

**Banco Santander**

## Crédito Pessoal Protegido Santander

O crédito que organiza a sua vida e oferece um seguro de vida no caso de uma eventualidade.

Com o Crédito Pessoal Protegido Santander\* você tem dinheiro na mão quando precisa, organiza suas contas de maneira fácil e sem burocracia e ganha um Seguro de Vida gratuito\*\*, que salda o restante das suas parcelas no caso de algum imprevisto.\*\*\*

Além disso, o Crédito Pessoal Protegido Santander, oferece vantagens exclusivas para você. Confira:

- Não precisa comprovar o destino do seu crédito
- Tem várias opções de parcelamento
- Mensalidades descontadas automaticamente

Aproveite esta oportunidade e organize seus compromissos financeiros com toda a proteção do Crédito Pessoal Protegido Santander.

Fale com o seu gerente ou ligue para a Superlinha Santander

[\*] Sujeito a aprovação do crédito, bem como a cobrança de CDP e tarifa. O valor da tarifa poderá variar em função de fatores administrativos. A taxa e as condições desse crédito poderão sofrer alterações, de acordo com as condições do mercado financeiro. [\*\*] Seguro gratuito somente para contratação com o gerente ou através da Superlinha, não sendo válida a contratação pelo ATM e Internet Banking. Não se aplica a vida de outubro de 2004, podendo ser protegido, segundo seu contrato e qualquer momento pelo Banco. [\*\*\*] Saldo devedor limitado a R\$1000 e subsídio de morte natural e morte acidental.

[www.santander.com.br](http://www.santander.com.br)

**Superlinha Santander:**  
 São Paulo e Grande São Paulo: 3138-2525  
 Porto Alegre e Grande Porto Alegre: 0287-1122  
 Demais localidades: 0800-704-2525



Imagem: Superline, S. 1381, Banco Santander S.A. 2008

## Anexo 2 – Material de divulgação Primeira Etapa - Mobile



## Anexo 3 – Material de divulgação Interna Terceira Etapa - Endomarketing



**Anexo 3 – Material de divulgação Interna Terceira Etapa - Endomarketing**



**Anexo 3 – Material de divulgação Interna Terceira Etapa - Endomarketing**





**Anexo 3 – Material de divulgação Interna Terceira Etapa - Endomarketing**

