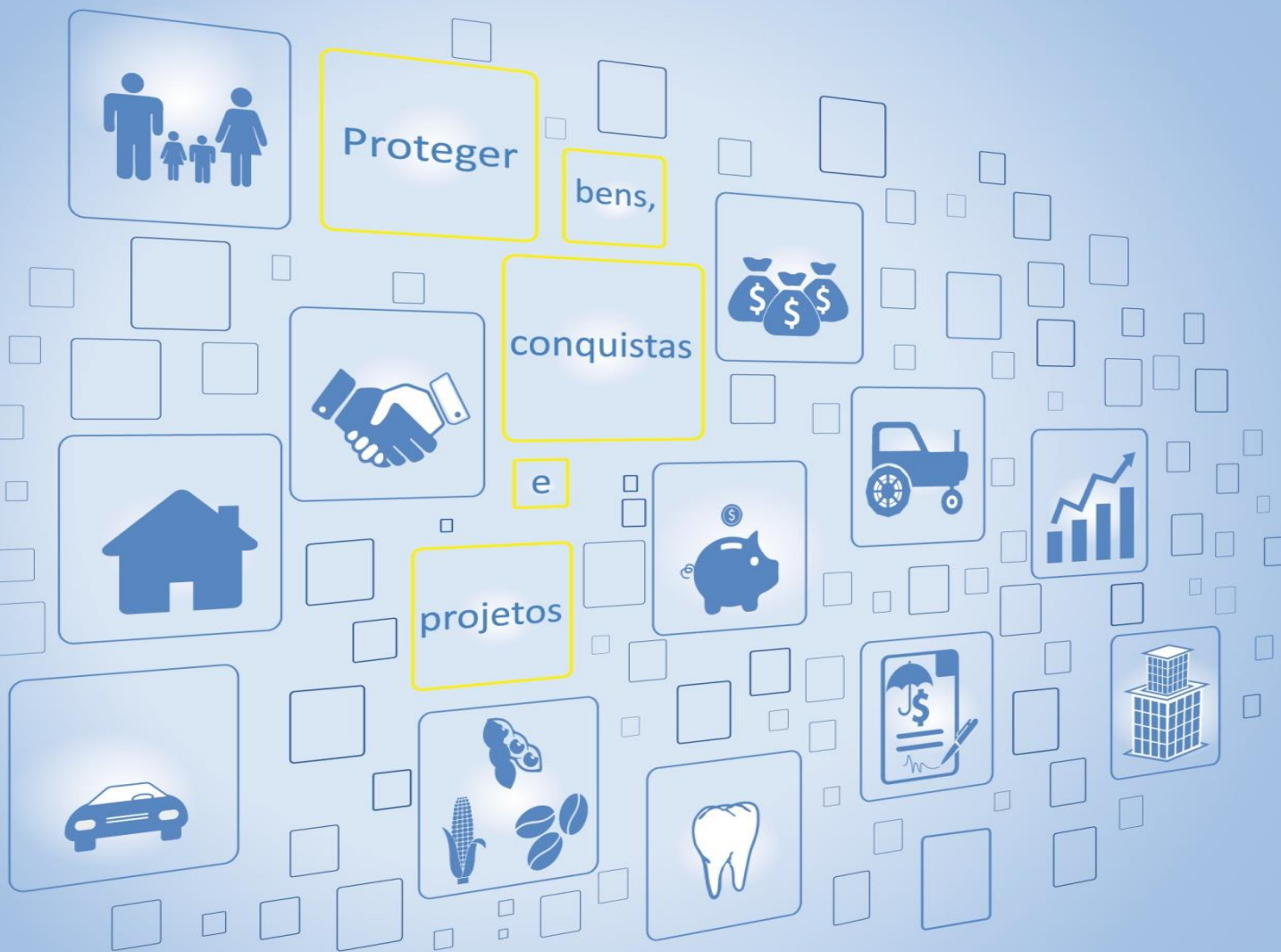




## BB Seguridade Day

# Bernardo Rothe

---

Diretor-Presidente

# Visão de Futuro



# Objetivos Estratégicos

1.

## SER LEVE E EFICIENTE

Estrutura enxuta e processos simples, com alta geração de valor



2.

## TRANSFORMAR CLIENTES EM FÃS

Produtos, serviços, jornadas e relacionamento que encantam



3.

## COMBINAR ONLINE E OFFLINE PARA VENDER SEMPRE MAIS

Novos canais, ofertas e modelos de distribuição



4.

## CONECTAR E ACELERAR O DIGITAL

Otimização e transformação digital como atributos competitivos



5.

## EXPERIMENTAR SEM MEDO PARA ACERTAR EM CHEIO

Transformar o futuro, o novo e o desconhecido em aliados da nossa estratégia



# Resultados Esperados



# Modelo de Gestão

Foco em mensuração contínua, meritocracia e liderança



# Agenda

01

## Pavimentação do caminho para a 2ª fase de expansão

Werner Suffert

Diretor de Finanças, RI e Gestão de Participações



02

## Desempenho comercial e desafios

Reinaldo Yokoyama

Diretor Comercial



03

## Contexto estratégico e ecossistemas

Pedro Bramont

Diretor de Tecnologia, Inovação e Negócios



04

## Sessão de Perguntas e Respostas



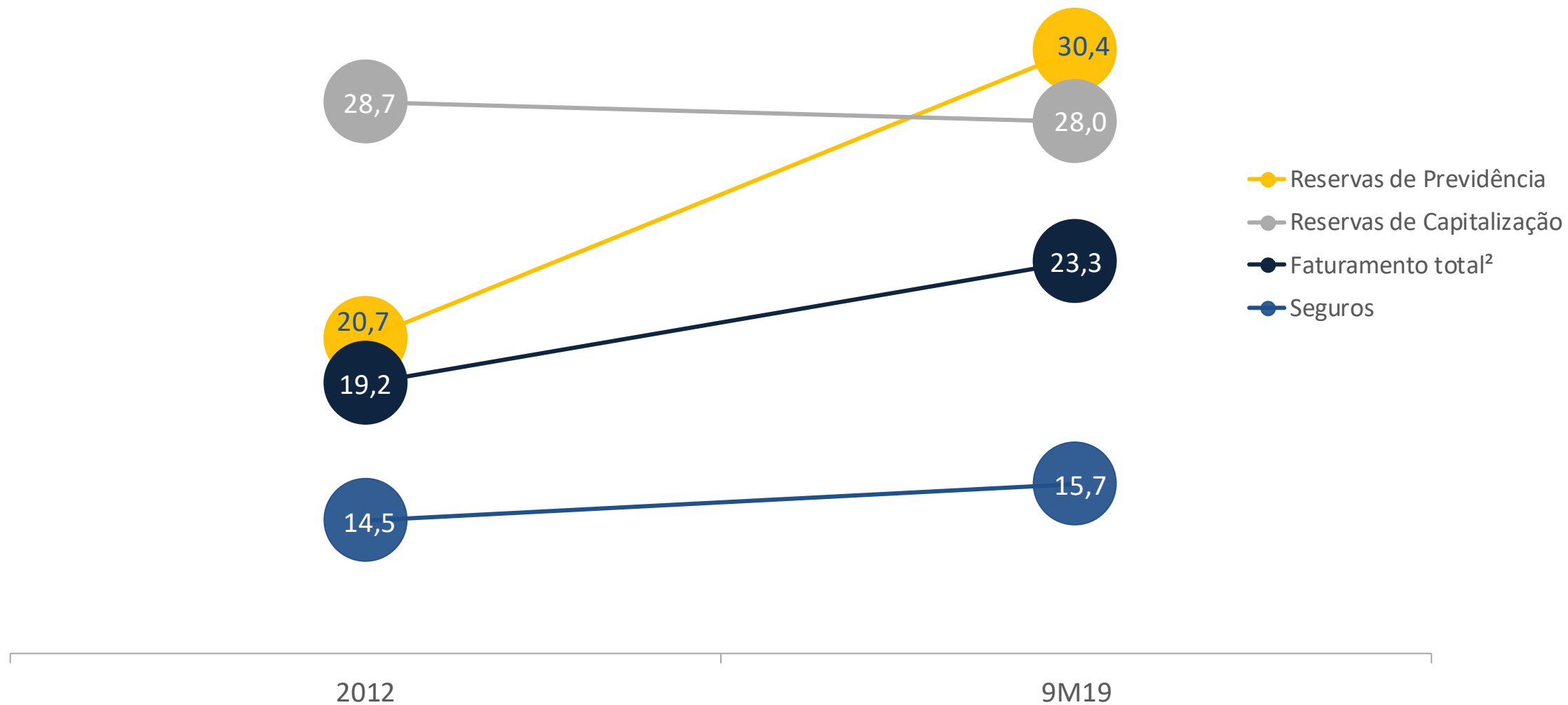
# Werner Suffert

---

Diretor de Finanças, RI e Gestão das Participações

# 1 Retrospectiva e Entregas

# Participação de Mercado<sup>1</sup>

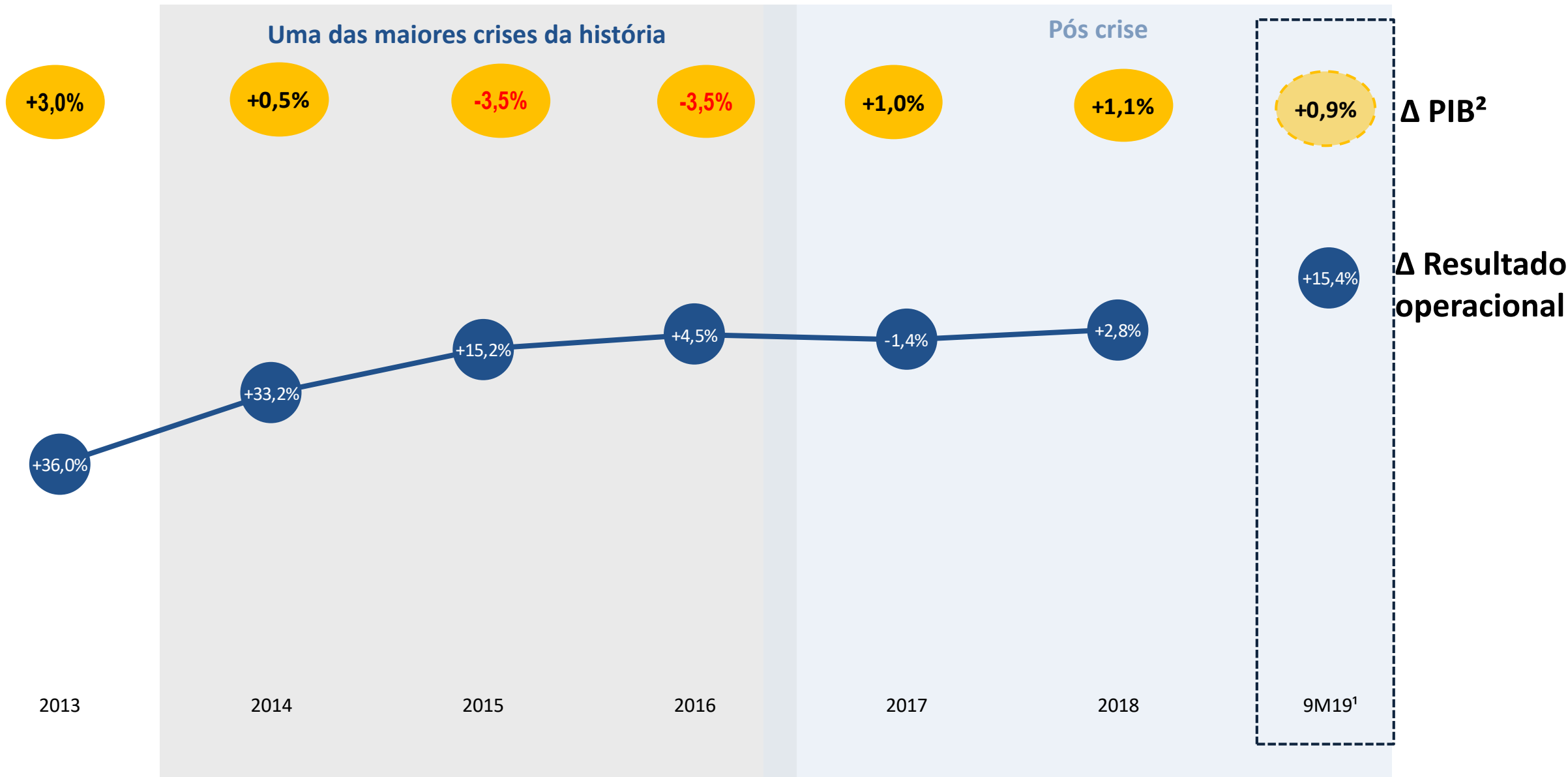


1 – Simulação da estrutura pós reestruturação da parceria com a MAPFRE para o ano de 2012.

2 - Prêmios de seguro, contribuições de previdência e arrecadação de capitalização

Fonte: Susep

# Modelo de Negócios Defensivo

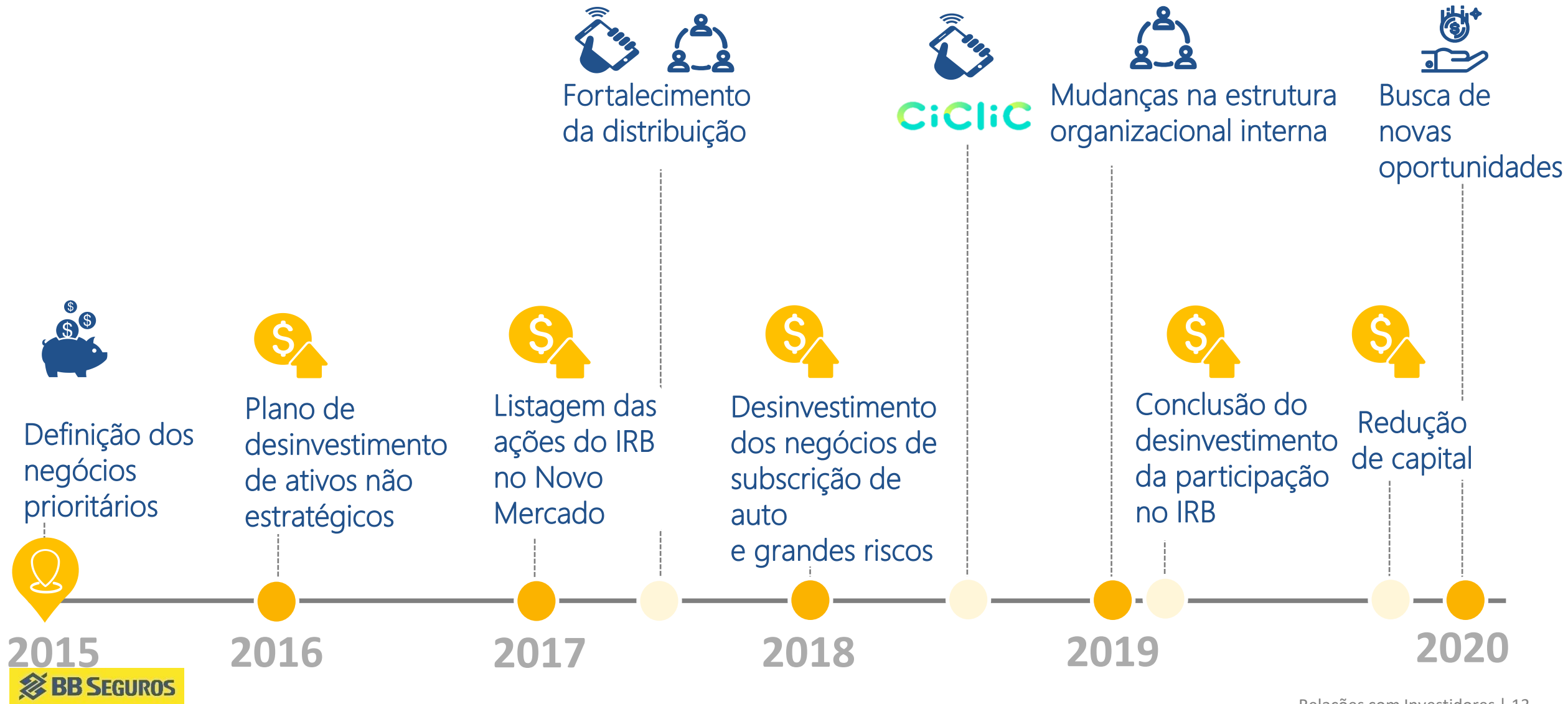


1 - Δ% resultado operacional 9M19 vs. 9M18

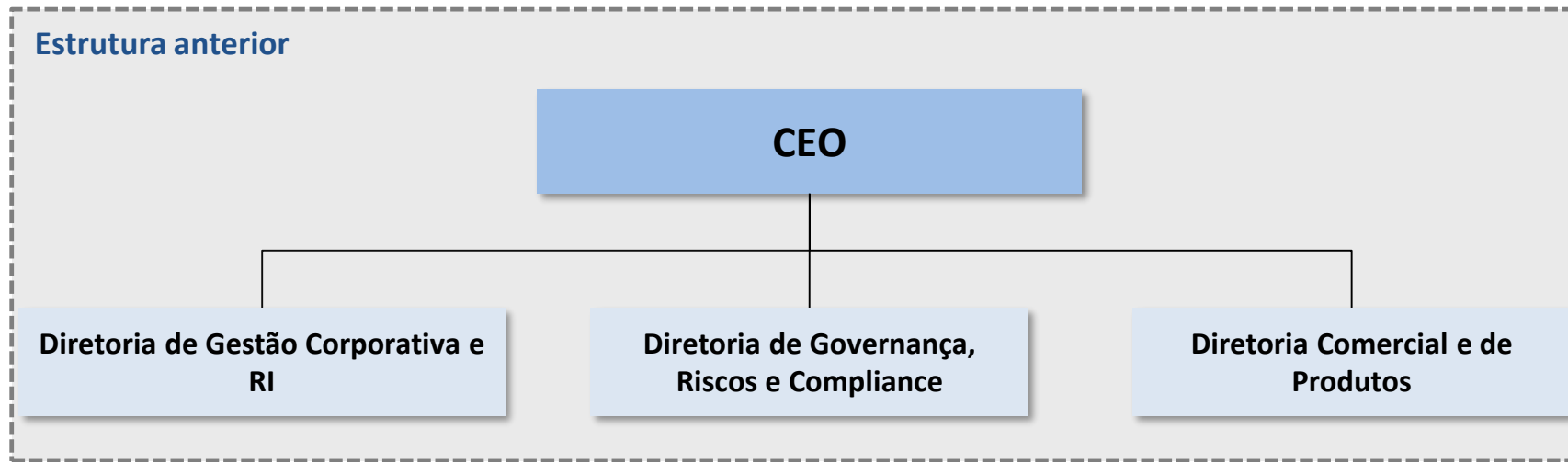
2 - Estimativa de crescimento do PIB para 2019 – Fonte: Bacen (14/11/2019)

# 2 Estruturação para a 2ª fase de expansão

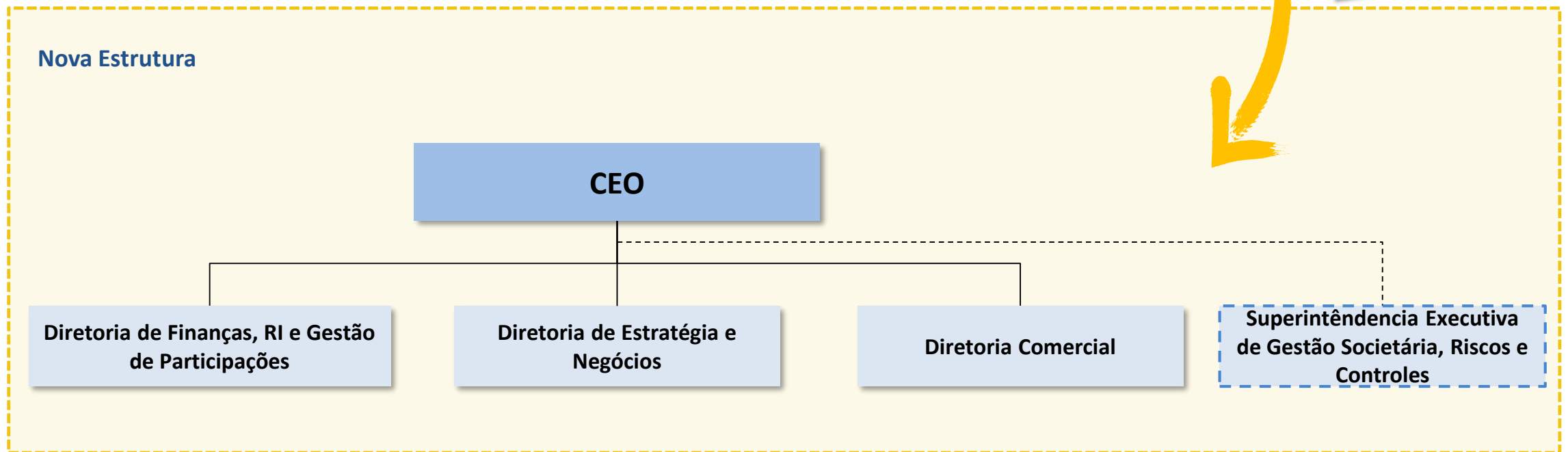
# Reorganização dos Negócios



# Mudanças na Estrutura Organizacional



Maior foco na distribuição e relacionamento com o cliente



# 3 Busca de geração de valor sustentável

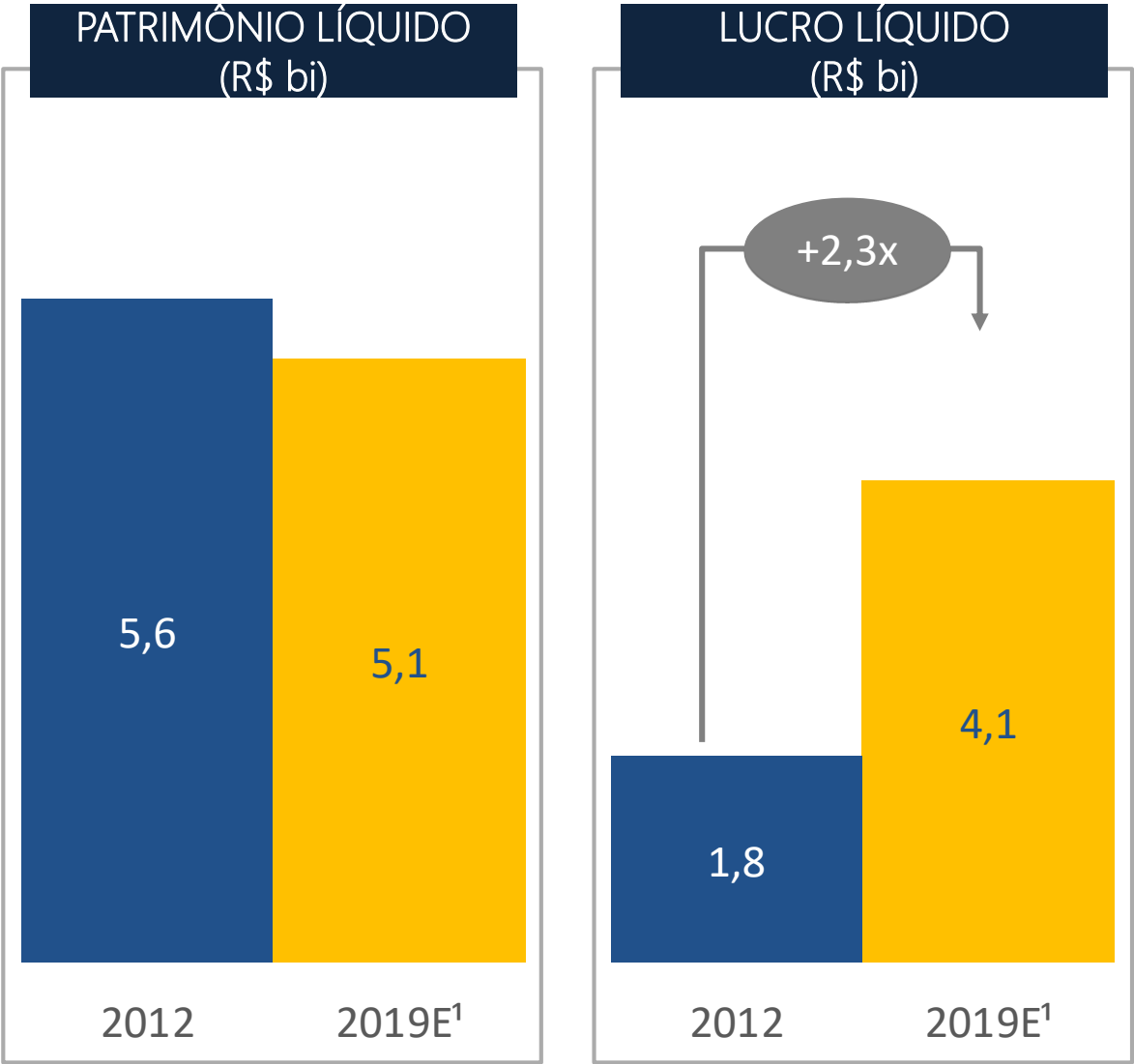
# Desempenho da ação | BBSE vs IBOV<sup>1</sup>



Fonte: ValorPro.

1 – Base de preços = 100: Preço de fechamento ajustado de 29 de abril de 2013 até 30 de setembro de 2019

# Geração de Valor



|                                     | 2013-2018   | 2019E      |
|-------------------------------------|-------------|------------|
| Valor econômico gerado <sup>2</sup> | R\$ 14,4 bi | R\$ 3,5 bi |
| Fluxo para o acionista <sup>3</sup> | R\$ 20,5 bi | R\$ 8,2 bi |
| Yield médio <sup>4</sup>            | 6,6%        | 14,8%      |

1 – Estimativas considerando o consenso de crescimento de lucro líquido para 2019

2 - Custo de capital: consenso Bloomberg

3 – Total de dividendos considerando os montantes a serem distribuídos relativos à alienação das ações do IRB e redução de capital em 2019, assumindo mesmo payout do 1S19

4 – Dividend yield calculado com base nos dividendos distribuídos dividido pelo preço de início de período da ação; considera a média do dividend yield anual para o período de 2013 a 2018

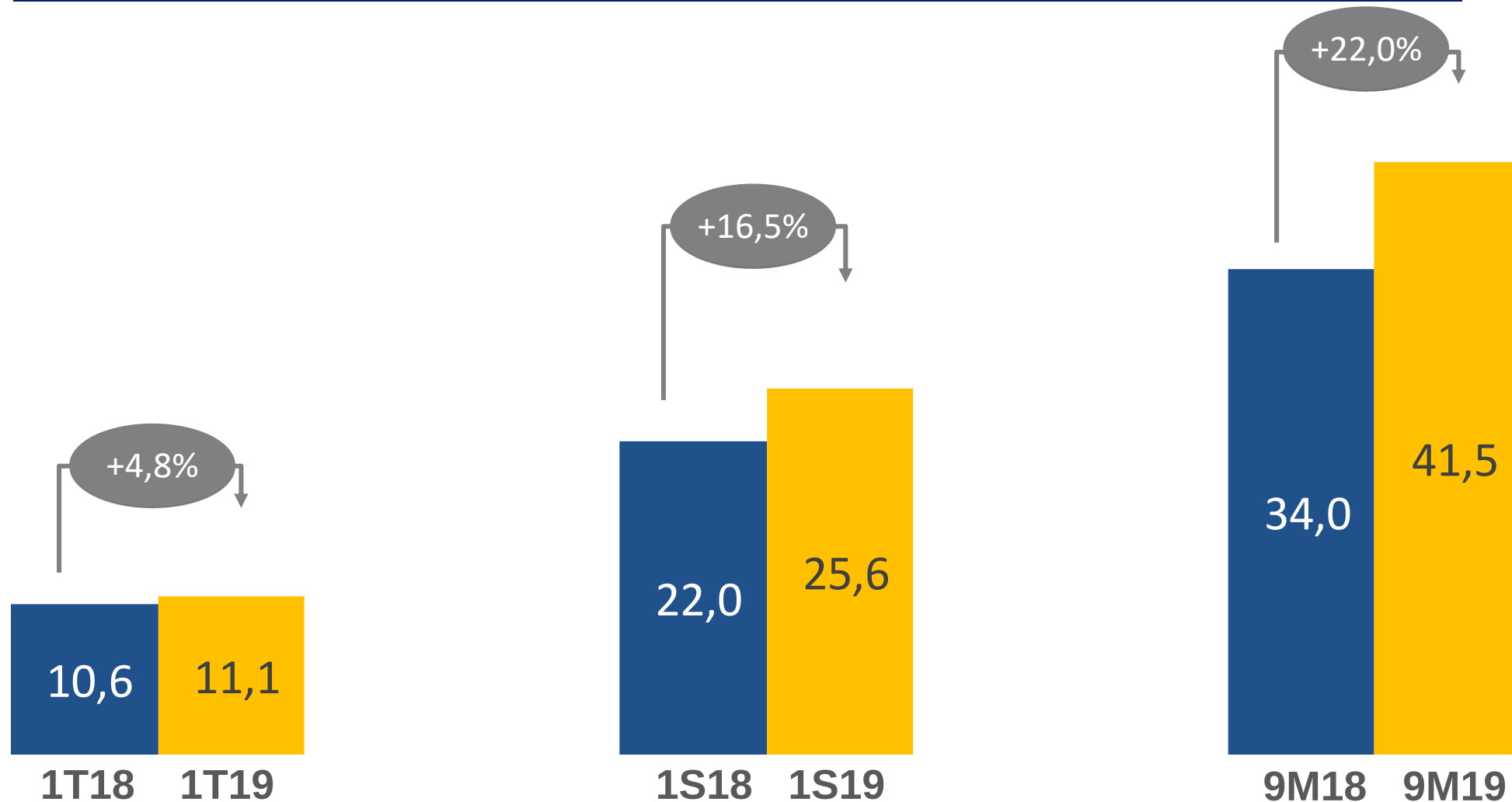
# Reinaldo Yokoyama

---

Diretor de Estratégia Comercial e Marketing

# 1 Resultados Obtidos

## Faturamento Acumulado 2018 x 2019 (R\$ bi)



# 2 Principais Viabilizadores

# Novo Modelo Varejo BB

**Alta Renda**

Investidor/Prof. Estratégicos



**Varejo**



**Agro**



**Pequenas e Médias  
Empresas**



Especialização contínua  
que contribui para  
distribuição de produtos de  
seguridade

# Reforço Especializado ao Atendimento

---

## **Brasilprev**

**143** Consultores

Central **325** Atendentes

---

## **Brasilseg**

**118** Consultores

Central **1.225** Atendentes

---

## **Brasilcap**

Central **456** Atendentes

---

## **Gerência de Investimento do BB**

**157** Consultores

---

Reforço à  
Rede por meio  
da estrutura de  
Consultores e  
Centrais de  
Atendimento  
das Coligadas

- Aproximação e engajamento da força de vendas do BB
- Campanhas
- Patrocínios e Eventos

# Aproximação e engajamento da força de vendas do BB



# Aproximação e engajamento da força de vendas do BB



.....



# Campanhas



# Patrocínios e Eventos

- **Atuação nas principais Feiras Agro, como** Agrishow, Tecnoshow, Cotrijal, Bahia Farm Show, Show Rural, Agrotins e Agrobalsas
- **Carreta Agro:** em mais de 70 localidades
- **Feira ABF / MPE**



# Evento Cultural





# Evento Esportivo



# Campanhas Publicitárias

- Campanha Seguros
- Campanha Previdência (digital)





E aí, já pensaram em como vai ser

# Campanha Brasilprev Júnior



Contrate  
pelo app ou  
nas agências e  
**ganhe um livro  
personalizado**



Confira regulamento.  
[www.brasilprevjunior.com.br](http://www.brasilprevjunior.com.br)

 **BB SEGUROS**

- 80 mil planos
- 50 mil novos clientes



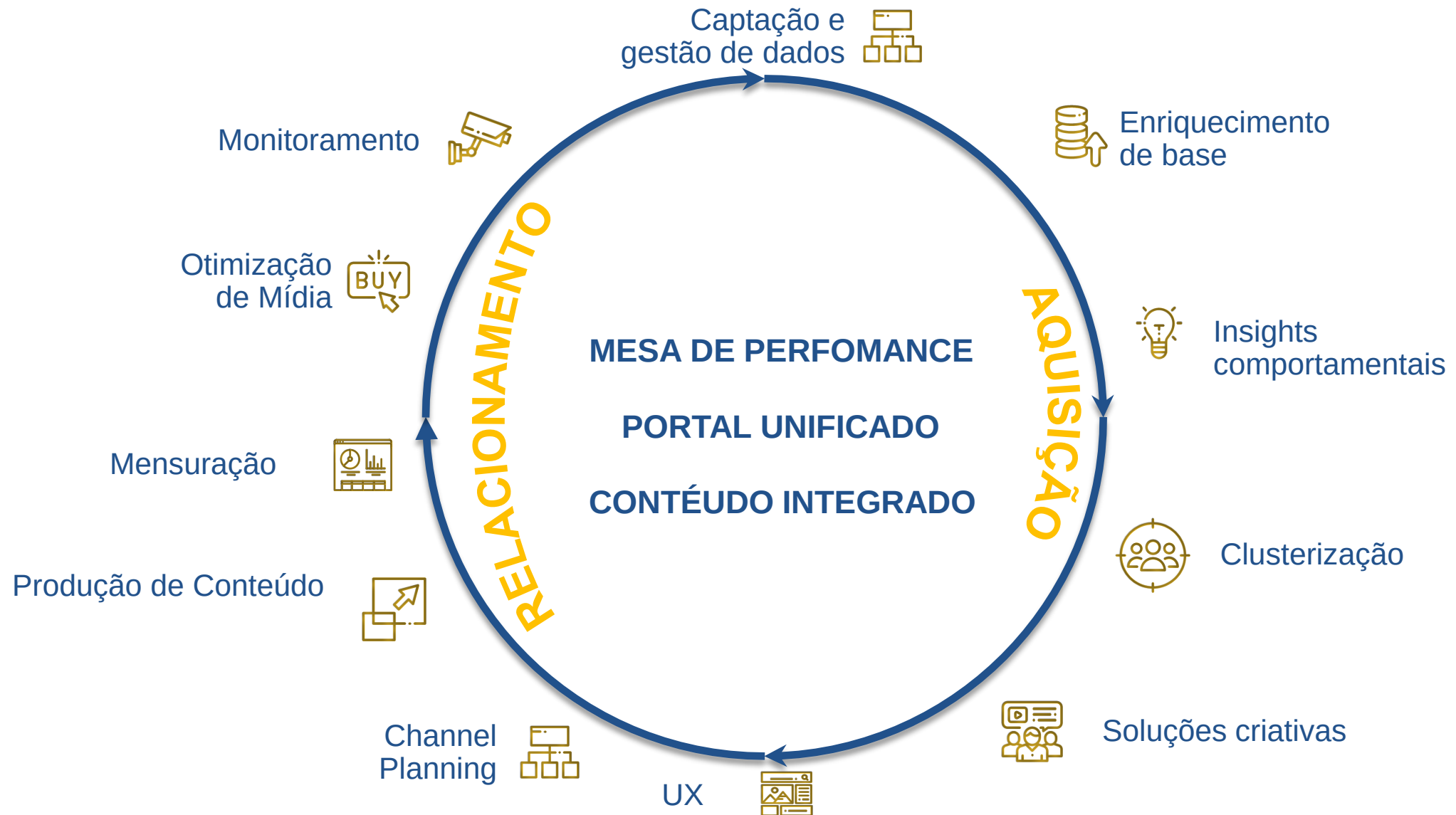
# 3 Próximos passos

## **Impacto da redução da taxa de juros**

Se bancos têm menos resultados decorrentes da intermediação financeira, vão ter que buscar em tarifas

## **Atributo Competitivo**

Seguridade como fidelizador de clientes do BB



**7 milhões de hectares  
de terra seguradas e 60%  
de share nos ramos  
rurais em set/19**

**700 mil clientes ativos**

---

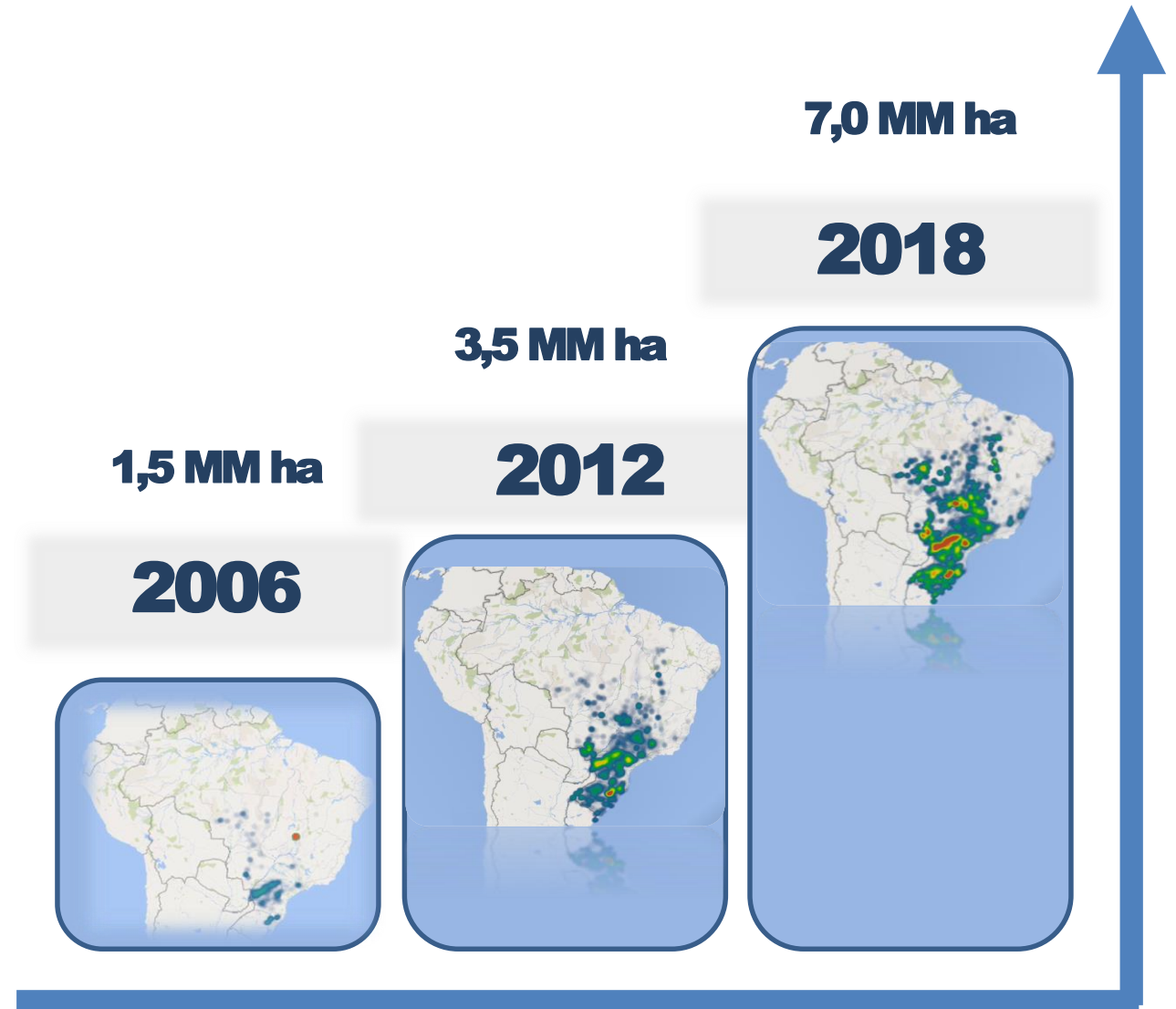
**863 mil máquinas e  
equipamentos**

---

**87 mil benfeitorias**

---

Evolução na área  
segurada ao longo  
dos anos



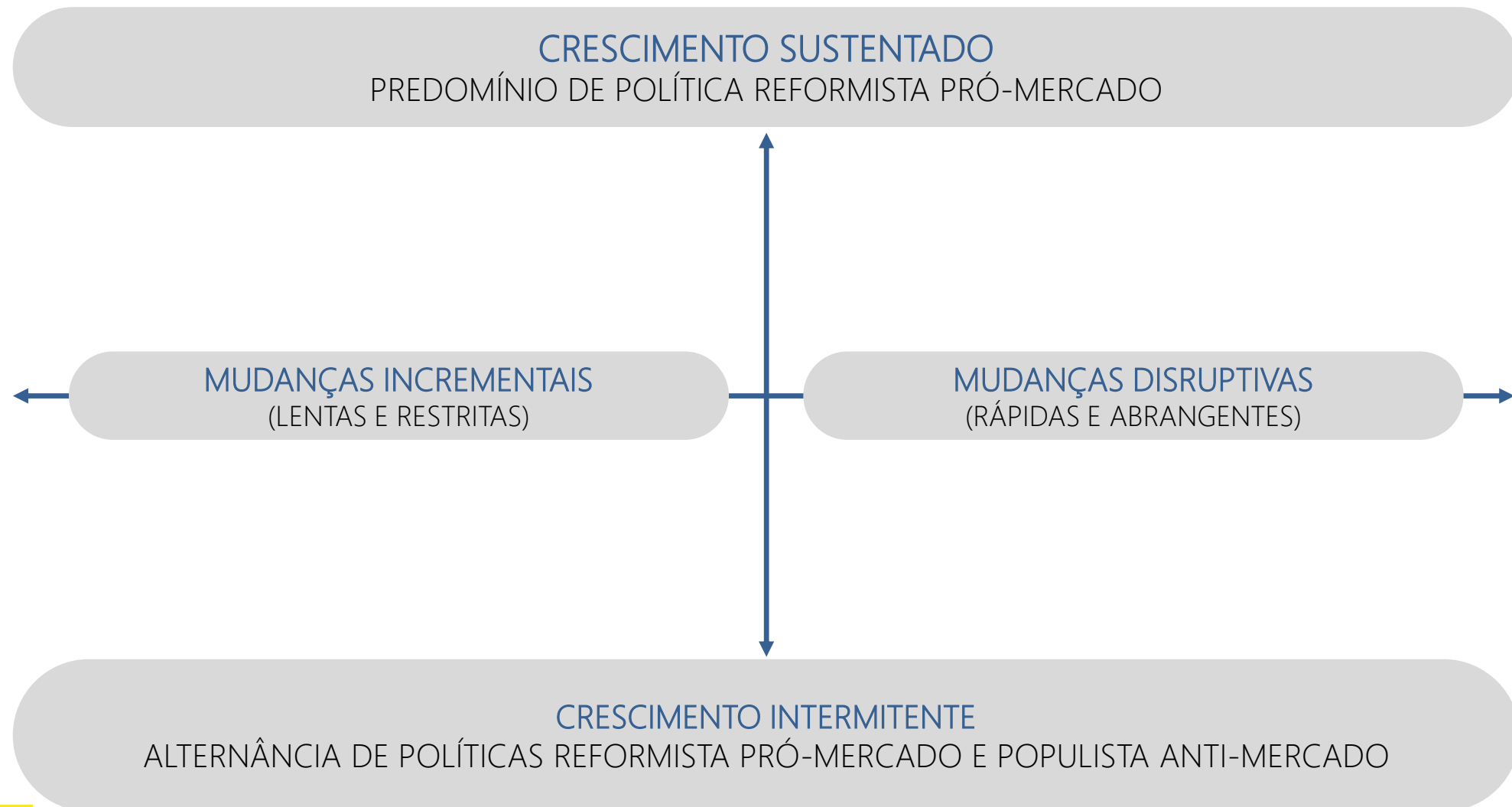
# Pedro Bramont

---

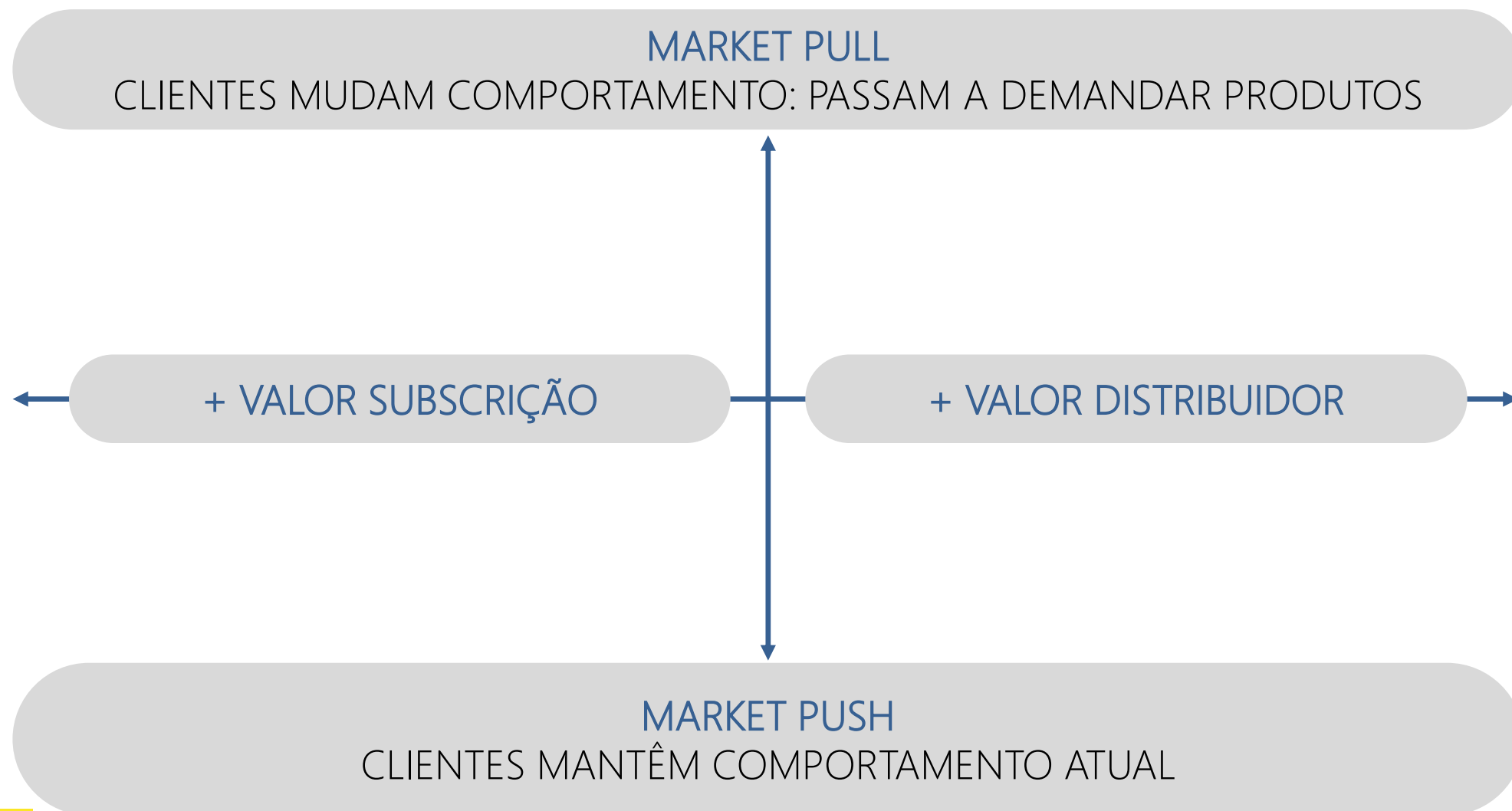
Diretor de Tecnologia, Inovação e Negócios

# 1 Contexto Estratégico

# Para a indústria, economia e alcance TI são variáveis portadoras de incerteza



# Para BBSE3, market pull/push e valor distribuição/subscrição são chave



# Nossas iniciativas visam posicionar a BBSE3 em qualquer dos cenários



# Condições favoráveis para nossa expansão mercadológica



Ocupar espaço  
em um mercado  
de baixa  
diferenciação



Aproveitar  
ambiente  
econômico e  
regulatório  
favorável



Ganhar  
mercado  
mediante  
aumento de  
penetração  
carteira BB e  
mar aberto



Alcançar novos  
clientes  
mediante  
plataformas  
digitais.

# Novos players e habilitar capacidades criticas são os desafios-chave



Como estabelecer uma posição favorável a partir do relacionamento com o BB?



Como combater o avanço das plataformas digitais de investimento?



Como melhorar o mix de vendas em canais digitais x físicos?



Como tornar seguros e previdência prioridades nas decisões de consumo?



Como inserir LGPD na estratégia de dados?

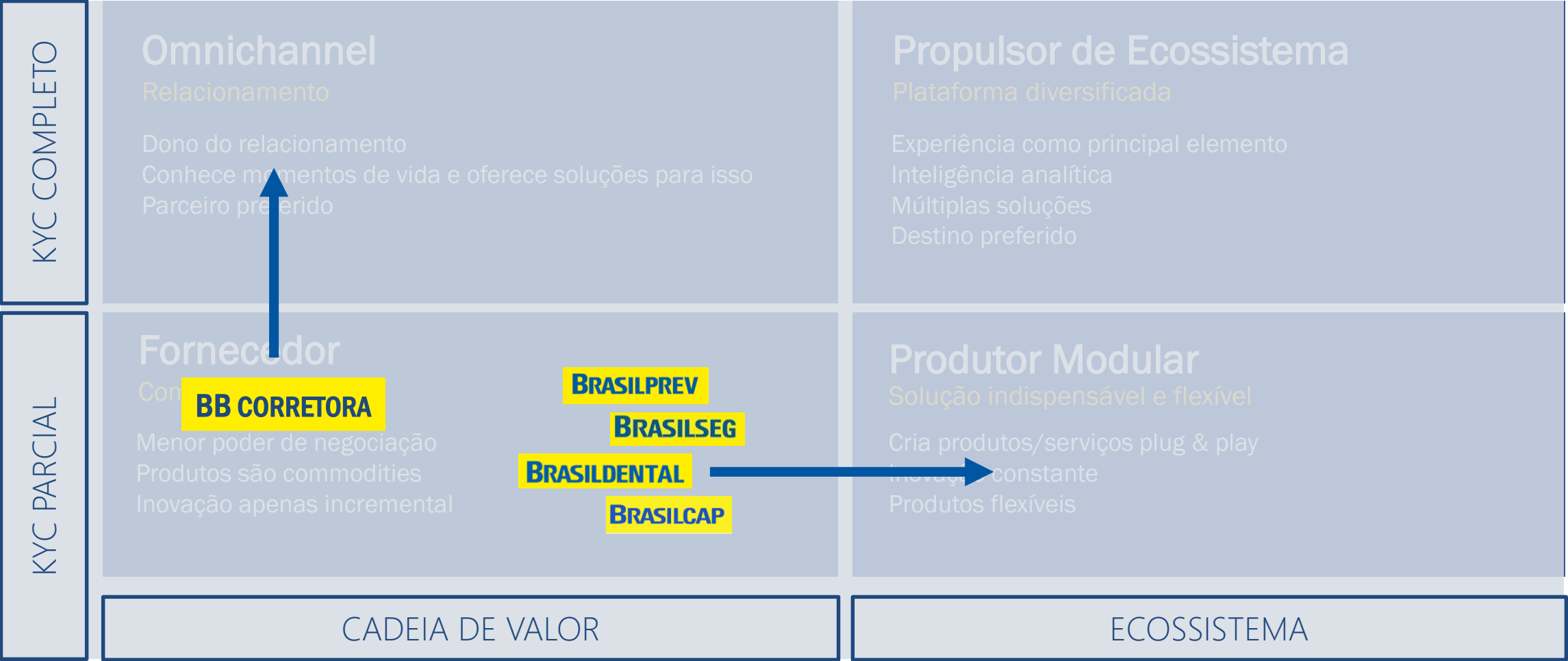
# 2 Movimentos Estratégicos

# Onde definimos chegar?

|              |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                               |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KYC COMPLETO | <b>Omnichannel</b><br><i>Relacionamento</i><br>Dono do relacionamento<br>Conhece momentos de vida e oferece soluções para isso<br>Parceiro preferido | <b>Propulsor de Ecosystema</b><br><i>Plataforma diversificada</i><br>Experiência como principal elemento<br>Inteligência analítica<br>Múltiplas soluções<br>Destino preferido |
| KYC PARCIAL  | <b>Fornecedor</b><br><i>Commodity</i><br>Menor poder de negociação<br>Produtos são commodities<br>Inovação apenas incremental                        | <b>Produtor Modular</b><br><i>Solução indispensável e flexível</i><br>Cria produtos/serviços plug & play<br>Inovação constante<br>Produtos flexíveis                          |
|              | CADEIA DE VALOR                                                                                                                                      | ECOSSISTEMA                                                                                                                                                                   |

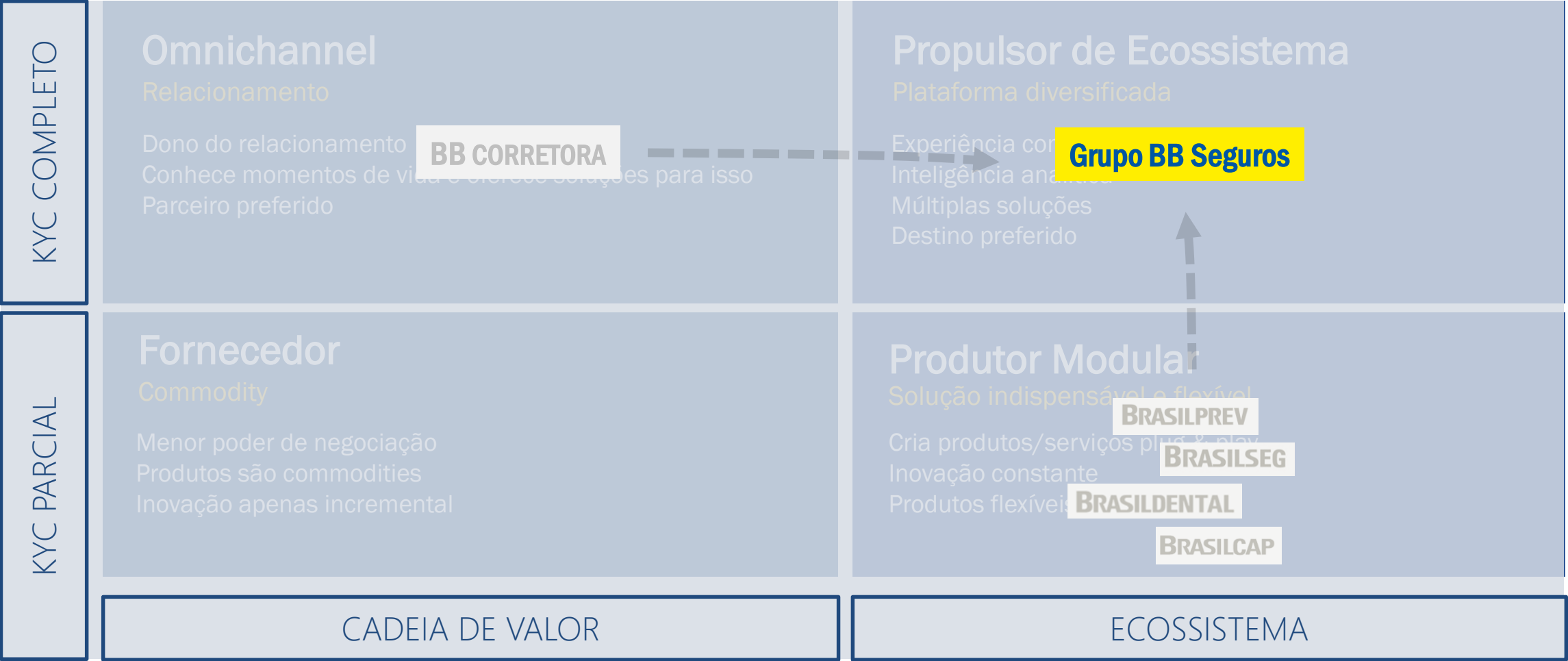
Source: Adapted from Peter Weill and Stephanie L. Woerner, "Thriving in an Increasingly Digital Ecosystem," *Sloan Management Review*, June 16, 2015

# Onde definimos chegar?



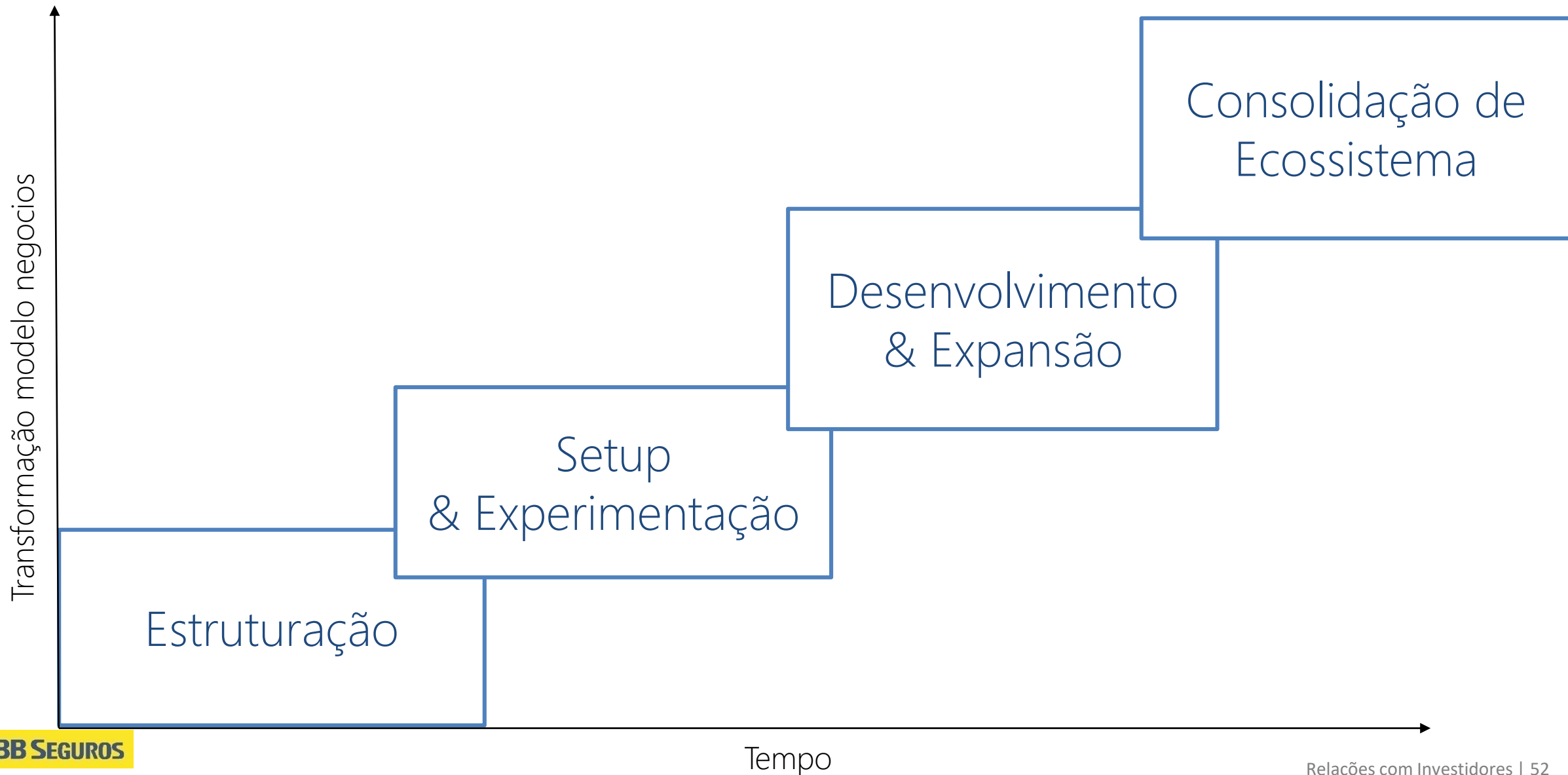
Source: Adapted from Peter Weill and Stephanie L. Woerner, "Thriving in an Increasingly Digital Ecosystem," *Sloan Management Review*, June 16, 2015

# Onde definimos chegar?

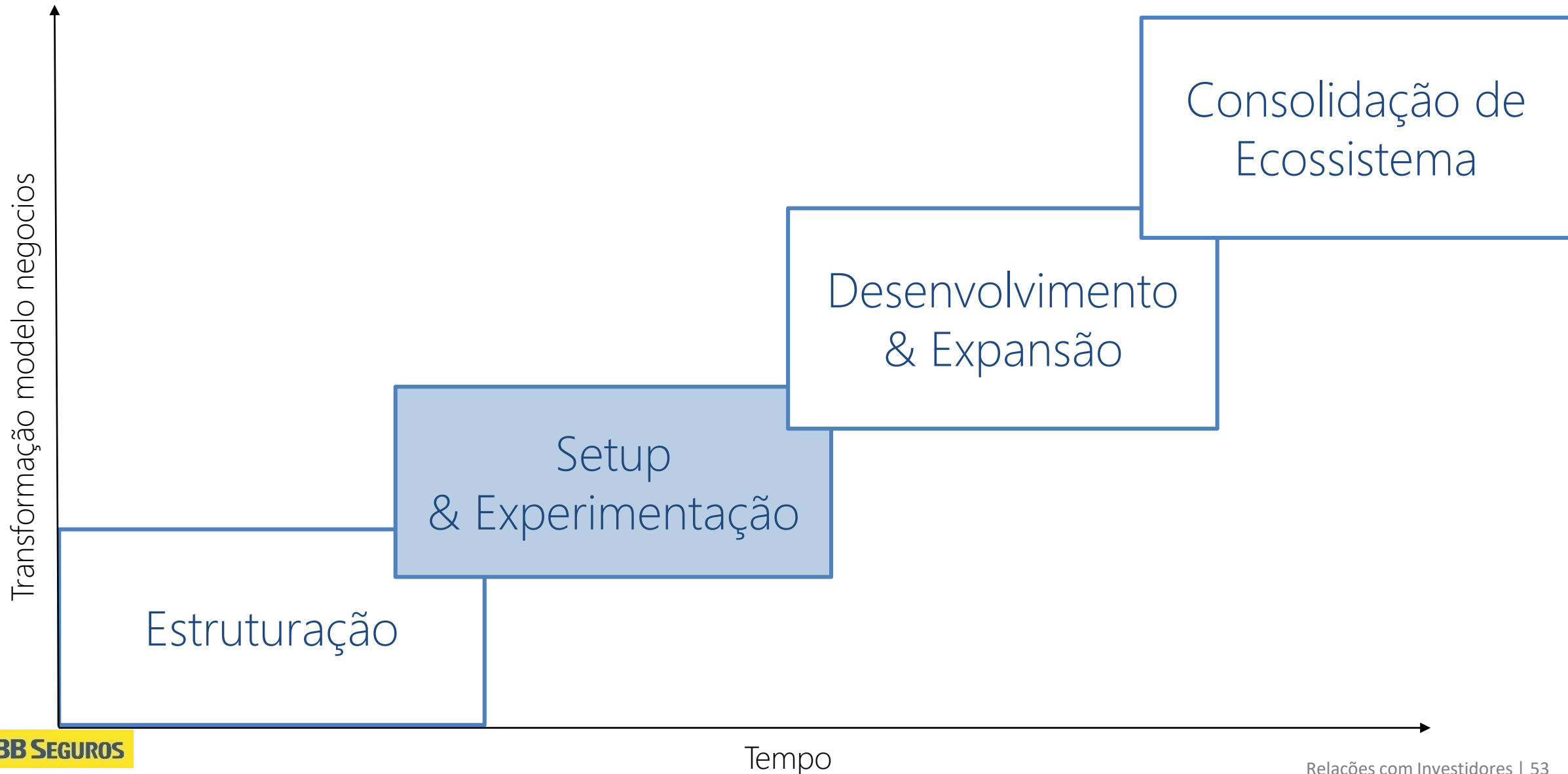


Source: Adapted from Peter Weill and Stephanie L. Woerner, "Thriving in an Increasingly Digital Ecosystem," *Sloan Management Review*, June 16, 2015

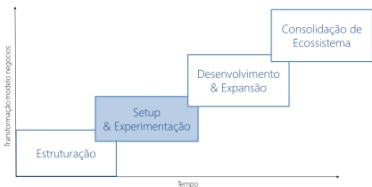
# Após Estruturação, nosso foco volta para inteligência de negócios e TI



Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



## Conselho de Clientes

Ouvir diretamente do cliente percepções sobre sua experiência com os produtos da BB Seguros

**10** Conselhos realizados em 2019

**40** customers insights

**10** Projetos implementados

## Net Promoter Score (NPS)

Identificação de pontos críticos da jornada, com implantação de ações de melhorias

**5** Pesquisas realizadas em 2019

**9.750** clientes ouvidos

**25.000** transacionais

NPS Sinistro Residencial

+19 pp ↑

NPS Assistências

+17 pp ↑

## Reclamações

Atuação para correção das principais causas de reclamação, buscando minimizar as ocorrências

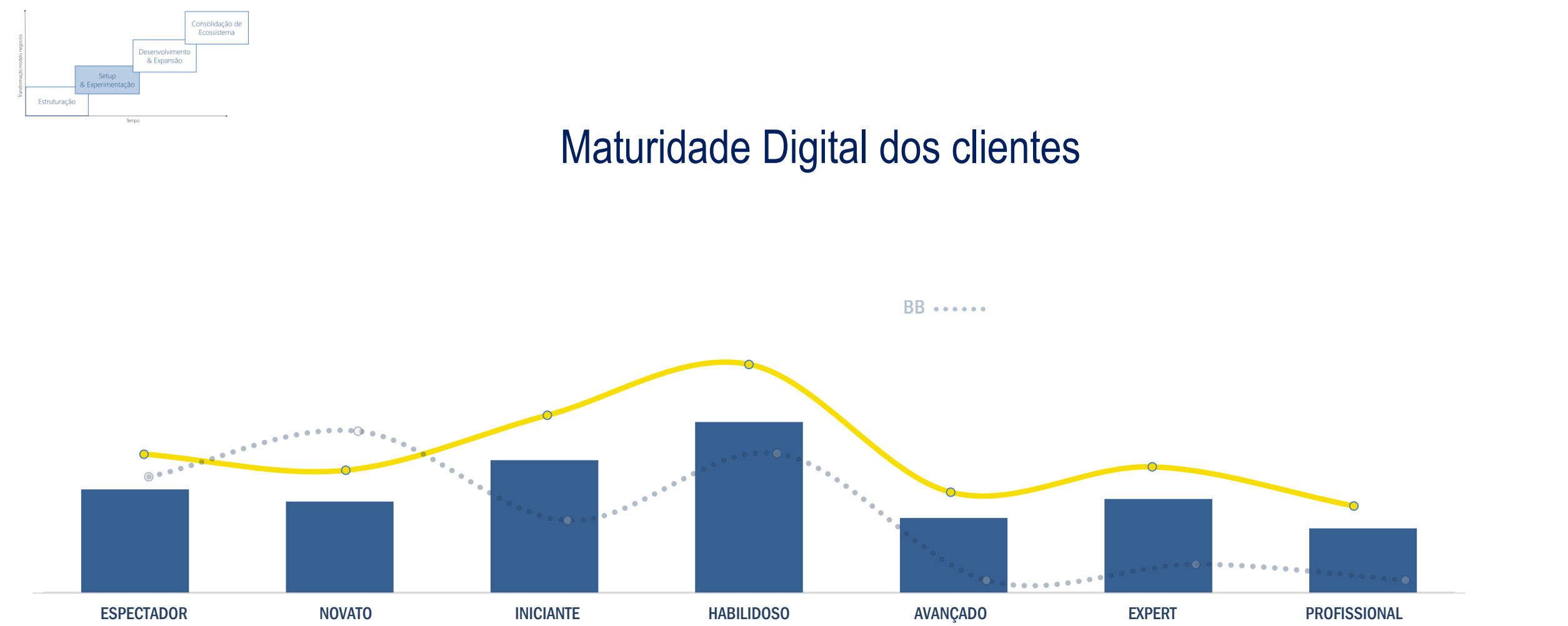
Qtd total de reclamações

- 4,4% YoY ↓

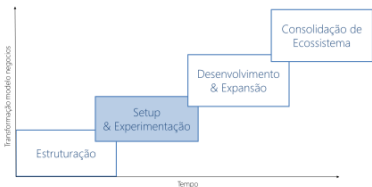
Reclamações sobre assistências

- 42% YoY ↓

Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



## Valor do cliente

Ranquear clientes por meio de um score que traduz variáveis de relacionamento



5 Milhões de clientes  
ranqueados mensalmente

9 Variáveis traduzem o  
relacionamento em  
score

6 Segmentos de  
clientes

14 Ações de  
encantamento

## Potencial



## Segmentos

Oi, sumido

Tá na pista

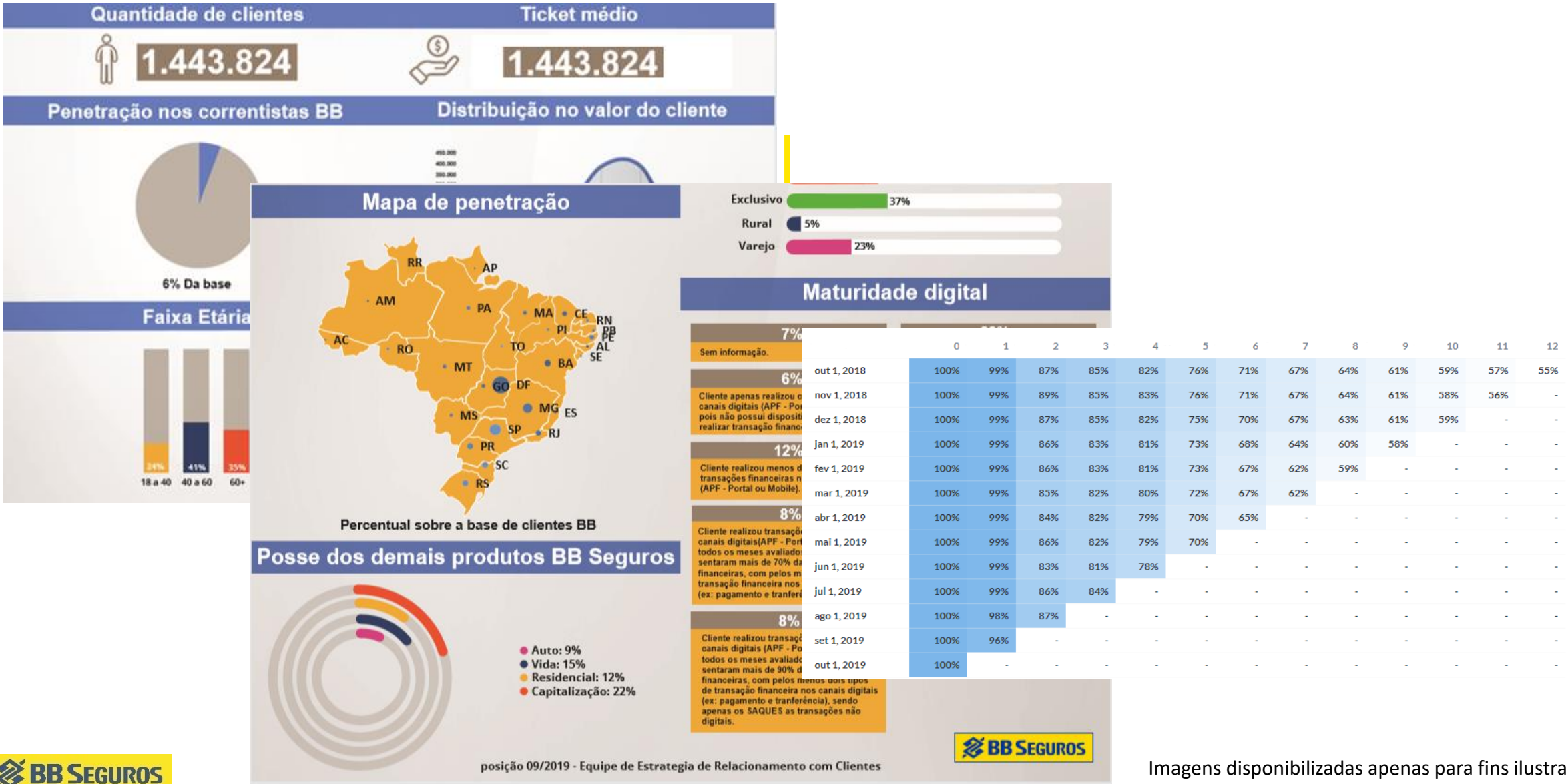
Crush

Vai dar namoro

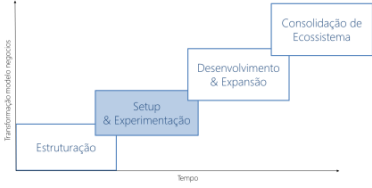
Para casar

Felizes para sempre

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



9

modelos vigentes e dois em construção para 2019

7<sub>MM</sub>

clientes analisados nos modelos preditivos

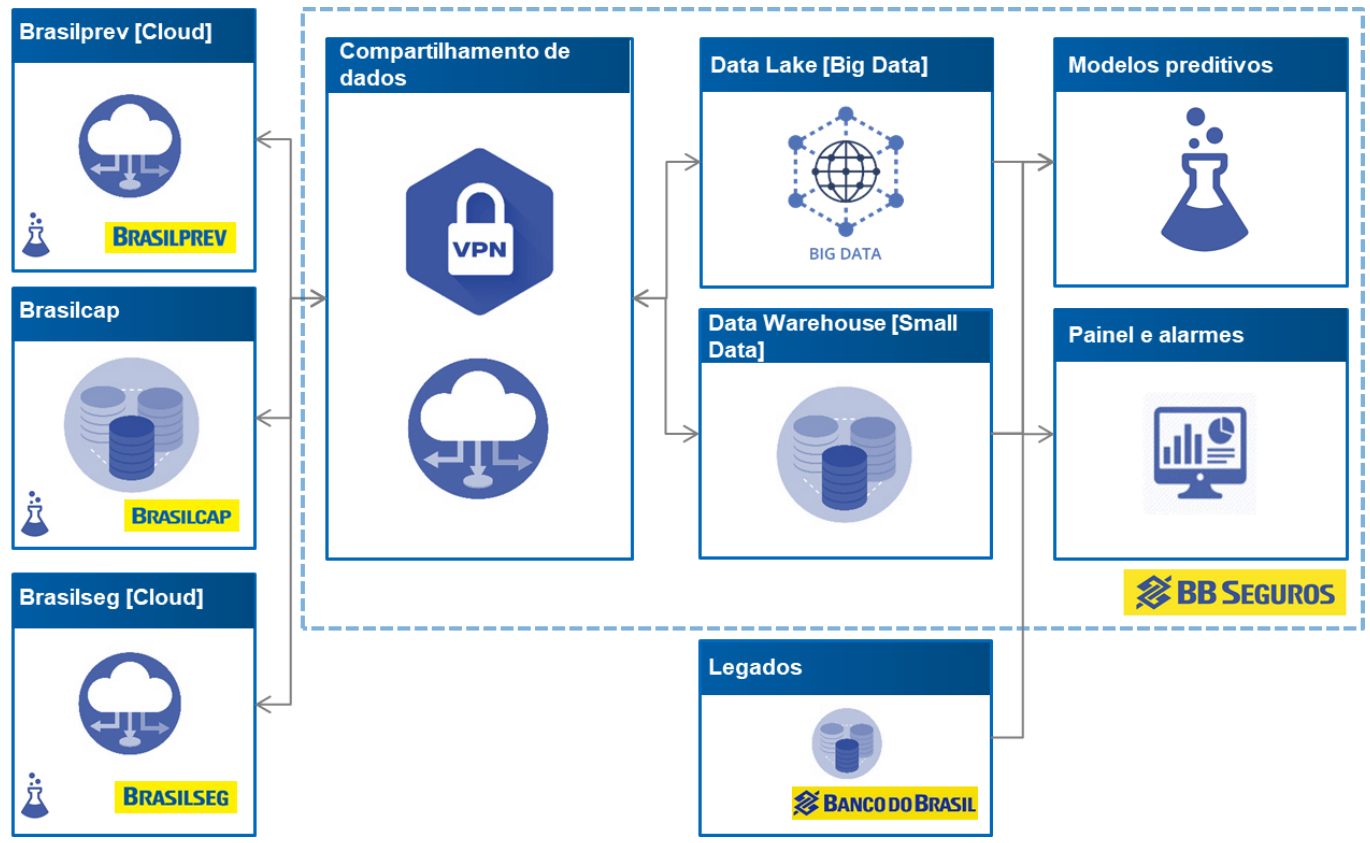
2,5<sub>bi</sub>

Novos aportes

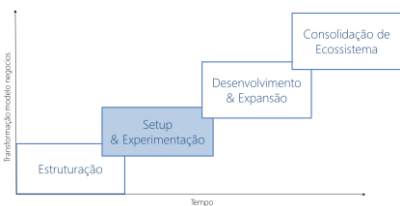
+30%

do público alvo abordado

## Estrutura de dados do conglomerado



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



ESPECIALIZAÇÃO DO  
ATENDIMENTO

INCREMENTO DAS VENDAS  
+ 70%

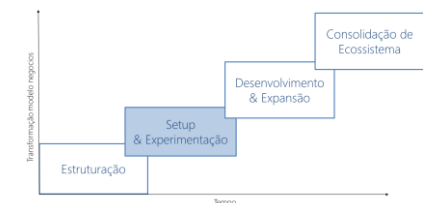
VENDA QUALIFICADA  
- CANCELAMENTOS

AUMENTO DO NPS  
PILOTO 86.9

CAPACITAÇÃO DE MAIS  
COLEGAS DA AGÊNCIA

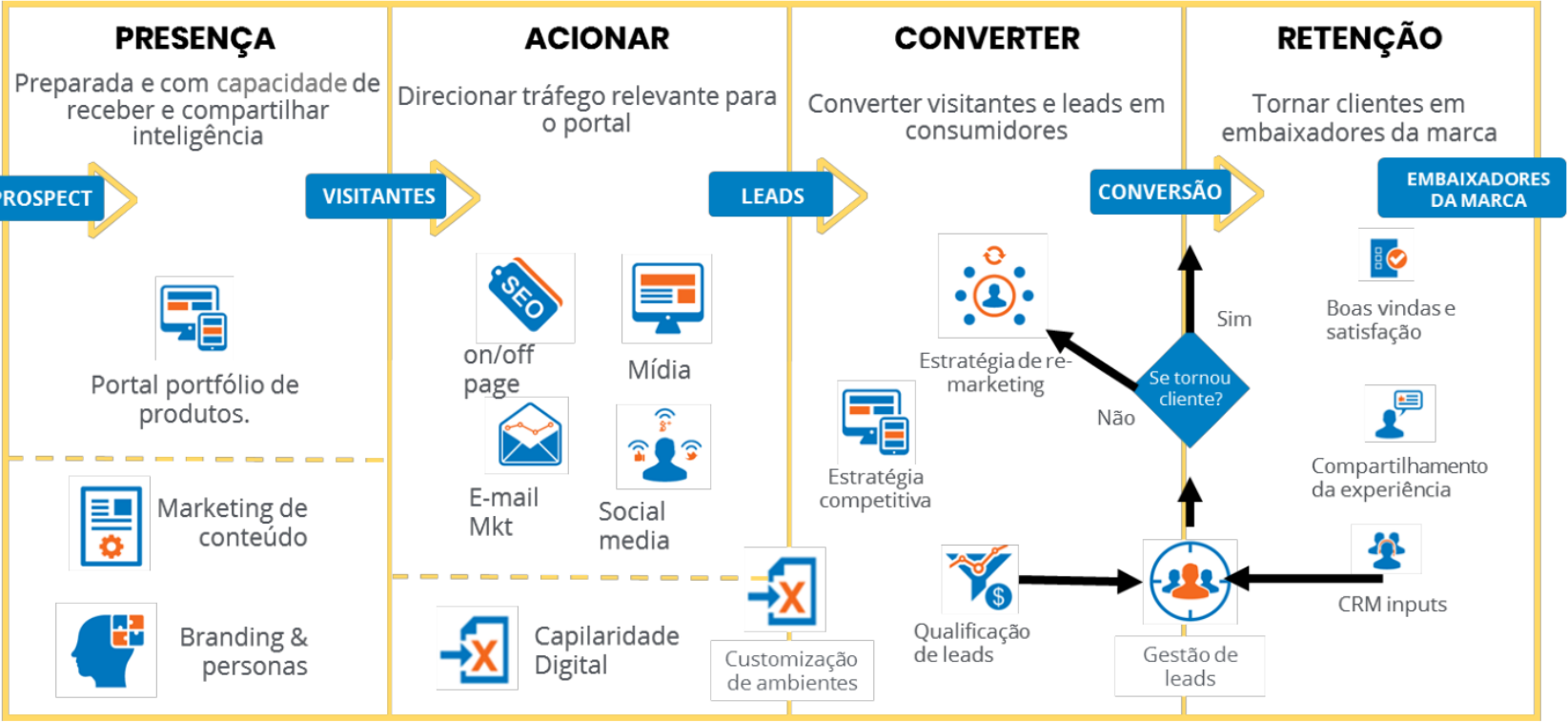
AUTONOMIA E GESTÃO  
DA FORÇA DE VENDAS

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



## Always On | Ações com Foco em Performance

### Ecosistema de Presença Digital – Retenção do Lead até a conversão em ativo digital



BB SEGUROS

RESULTADOS DE MÍDIA PERFORMANCE

RESUMO

VIDA

RESIDENCIAL

EMPRESARIAL

SUMÁRIO

1 de nov. de 2019 - 30 de nov. de 20

Veículo

Dados atualizados até ontem\*

Principais Indicadores

Investimento

R\$ 212.232

Envio de Formulário LP

291

CPC

R\$ 1,35

Impressões

18.456.414

Pedido de Me Ligue

47

CTR

0,85%

Cliques

157.531

Lead APP

254

CPM

R\$ 11,50

Visitas

106.271

Lead Internet Banking

560

Taxa de Conversão

1,08%

Leads Totais

1.152

Custo por Lead

\$184,23

| Planejado vs Realizado |                        |                        |                   |                  |                 |          |
|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------|
| Produto                | Investimento Planejado | Investimento Realizado | R\$ Realizado (%) | Leads planejados | Lead realizados | Leads(%) |
| Residencial            | R\$ 107.750            | R\$ 122.548            | 113,7%            | 606              | 1.261           | 208,1%   |
| Vida                   | R\$ 107.750            | R\$ 114.532            | 106,3%            | 1.040            | 1.237           | 118,9%   |
| Marca                  | R\$ 65.500             | R\$ 113.010            | 172,5%            | 2.328            | 5.667           | 243,4%   |
| Empresarial            | R\$ 28.600             | R\$ 34.219             | 119,6%            | 121              | 181             | 149,6%   |
| Total g...             | R\$ 309.600            | R\$ 384.310            | 124,1%            | 4.095            | 8.346           | 203,8%   |



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

Transformação: modelo negócios

Estruturação

Setup & Experimentação

Desenvolvimento & Expansão

Consolidação de Ecosistema

Tempo



PRODUTOS E SERVIÇOS

ATENDIMENTO

BUSCAR

ACESSE SUA CONTA



## Precisa de crédito?

FAÇA O TESTE

Descubra o que é mais adequado para você e tome uma decisão responsável.

Ainda não é nosso cliente?

## Viagem

Planejar uma viagem é extremamente empolgante. É preciso planejamento para que tudo saia perfeito. Temos soluções para te ajudar antes e durante a sua viagem. Conte conosco para tirar o sonho do papel e garantir que você possa relaxar e aproveitar enquanto estiver lá.



### Planeje sua viagem

Com o consórcio de serviços você paga um pouco por mês e realiza a viagem dos seus sonhos.

Saiba como



### Fique seguro

Tenha acesso a maior rede credenciada de assistência no mundo com o Seguro Viagem.

Simule



### Tenha benefícios

Use o Ourocard e aproveite vantagens como salas vip, wi-fi e muito mais.

Saiba mais

## Consórcio de Serviço

CONTRATE AGORA

Planeje sua viagem e realize sua viagem dos sonhos.

## Ourocard

PEÇA JÁ O SEU

Peça já o seu cartão e desfrute de todos os benefícios.



Emergência 24h

Quem somos

Coberturas

FAQ

REENVIAR VOUCHER

# BLACK WEEK

Até 75% OFF

ou até 12 pontos nível

## Você faz a sua Black Friday

Ofertas válidas de 25/11/2019 a 30/11/2019

VEJA MAIS

### Seguro Viagem

Faça aqui a cotação do seu Seguro Viagem

Qual seu destino?

Escolha seu destino

Data da Viagem

Embarque no Brasil

Desembarque no Brasil

Quantidade de Passageiros

Nome

Telefone

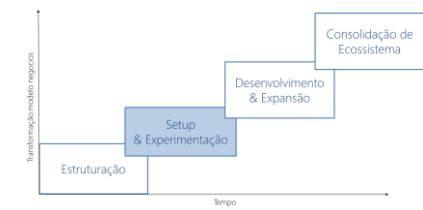
Email

COTAR AGORA



Ciclic sua plataforma de proteção 100% digital. Uma empresa BB Seguros

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



é fácil o que você procura

Fazer tour Fale conosco Sair

BB Seguro Vida

1 Simulação 2 Sobre Você 3 Seus Beneficiários 4 Contratação

ATENDIMENTO VIRTUAL

Um funcionário do Banco do Brasil está disponível para falar com você.

Atenção:

- Não informe a senha e informações pessoais.

ACEITAR CHAT

Escolha sua

Selecione as coberturas

Cobertura para

Sua cobertura

Deseja incluir no seguro?

Coberturas Co

Suas coberturas co

Coberturas indenizáveis no caso de diagnóstico de doenças graves e câncer. As coberturas selecionadas dependem do plano contratado abaixo.

Planos para Você

Contrate o seguro com o plano que melhor atenda as suas necessidades.

Valor Segurado

R\$ 300.000,00

R\$

Valor Segurado

R\$ 15.000,00

+ de  
**800.000** acessos por mês nos menus de  
seguridade (Internet BB)

Chats abertos: 1/10

Em Atendimento

Carregar Mensagens Anteriores

Bom dia, Fábio! Para não cobrar mais anuidade do Elo Grátis vamos bloquear a função crédito.

Finalizado Atendimento Nr. 919220731299 por

Iniciado Atendimento Nr. 919623471299

Ok, pode ser

Finalizado Atendimento Nr. 919623471299 por CELIA

Disponível

Digite sua mensagem aqui...

Nome

Agência/Conta

Telefone (R)

CPF

Agência Relacionamento 4776

Número/Tipo Carteira 19 / ESTILO

Pendências

Anotação

Arquivos

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

## Proposta de valor ampliada

Proposta de valor específica para cada linha de negócio, que expande público endereçável e insere inovações no portfolio

## Modelo de Oferta tipicamente digital

- 3 opções
- Modularidade
- Possibilidade de customização



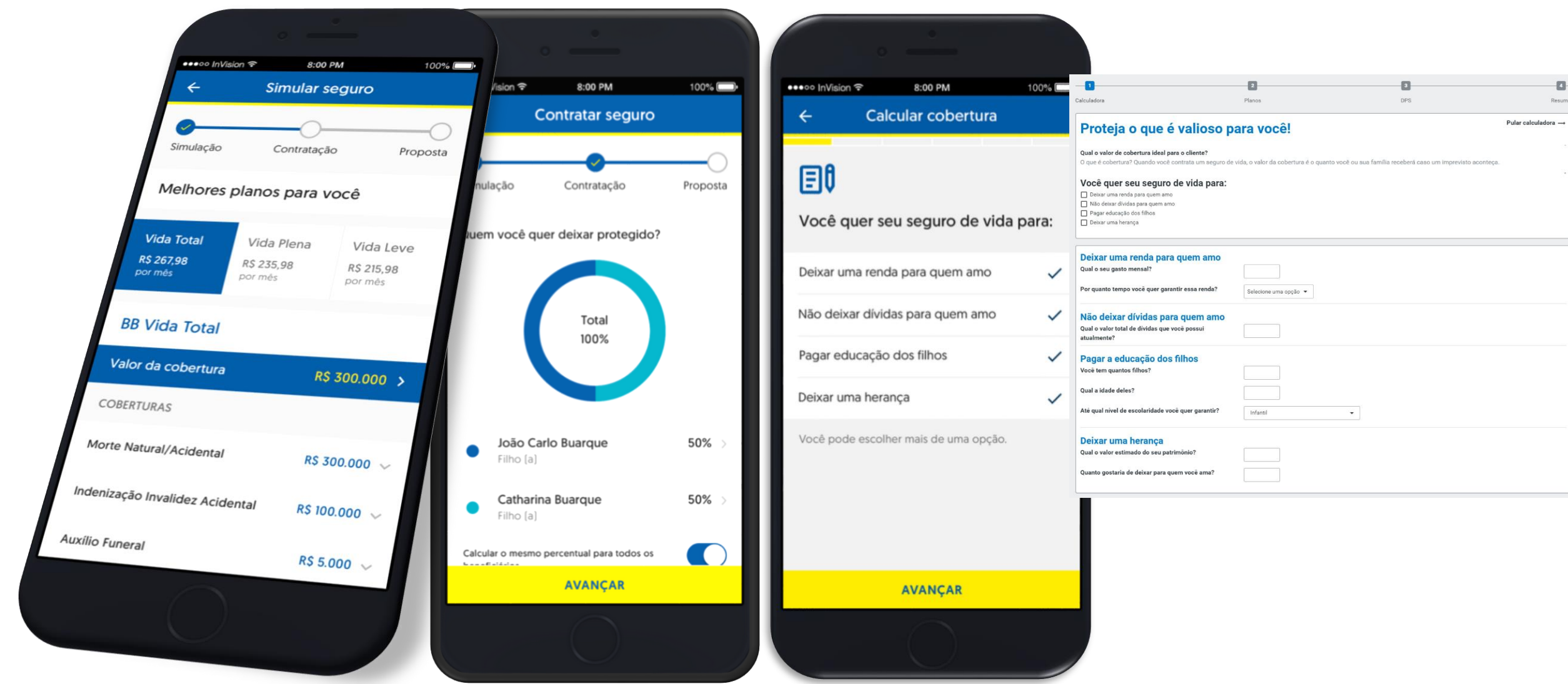
## Régua de Relacionamento

Plataforma de Relacionamento, gerido pela BB Corretora, focado no ciclo de vida do produto e momentos relevantes do cliente

## Estratégia comercial robusta

- Treinamentos gamificados
- Ferramentas de apoio a venda
- Divulgação on / off

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

Transformação modelo negócios

Estruturação

Setup & Experimentação

Desenvolvimento & Expansão

Consolidação de Ecossistema

Tempo

bbseguroagro.com.br

SUA LAVOURA SEGURADA

**Acompanhe suas lavouras**

Descubra o que os dados podem fazer pelo seu empreendimento. O sensoriamento remoto auxilia a sua lavoura, garantindo redução nas perdas operacionais e uma safra mais protegida e próspera.

SELECIONE SEU EMPREENDIMENTO

**BB Seguro Agrícola**  
Palmas • TO  
Lavoura de Soja • 150 ha  
Proposta BB • 47586376  
Safra • 19/20

bbseguroagro.com.br

SUA LAVOURA SEGURADA

**BB Seguro Agrícola**  
Palmas • TO  
Lavoura de Soja • 150 ha  
Proposta BB • 47586376  
Safra • 19/20

SELECIONE A GLEBA

|         |       |
|---------|-------|
| Gleba 1 | 100ha |
| Gleba 2 | 50ha  |

Ver todos empreendimentos

A área das glebas é estimada por meio de imagens de satélite e o somatório entre elas pode variar em relação à área total informada na proposta de seguro.

bbseguroagro.com.br

CLIMA DE HOJE

|                    |                   |                       |                |
|--------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
| 21°<br>↓ 19° ↑ 22° | 30<br>mm<br>chuva | NE<br>Vento<br>8 km/h | 50%<br>Umidade |
|--------------------|-------------------|-----------------------|----------------|

PRÓXIMOS 14 DIAS

| 26/08<br>SEG | 27/08<br>TER | 28/08<br>QUA | 29/08<br>QUI | 30/08<br>SEX | 31/08<br>SAB | 01/09<br>DOM |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 20°<br>10 mm | 18°<br>15 mm | 22°<br>20 mm | 21°<br>13 mm | 20°<br>12 mm | 21°<br>10 mm | 20°<br>11 mm |

ALERTAS 0

Ver próximos 3 meses

LAVOURA DE SOJA

bbseguroagro.com.br

SUA LAVOURA SEGURADA

**Gleba 1**  
Palmas • TO  
Lavoura de Soja • 100ha  
Safra • 19/20

Ver demais glebas dessa apólice

Todas as informações estão relacionadas a gleba selecionada.



**BB SEGUROS**

Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

---



agriconnected

O Fazendeiro no Controle

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

Transformação modelo negócios

Estruturação

Setup & Experimentação

Desenvolvimento & Expansão

Consolidação de Ecossistema

Tempo



# SÓ VOCÊ SABE DOS SEUS MOMENTOS

COMECE A PLANEJAR

SAIBA MAIS

A BB Seguros se preocupa com todas as suas conquistas. Aqui você conta com uma variedade de soluções e coberturas pensadas para todas as situações.

SOBRE A BB SEGUROS

CLUBE DE VANTAGENS

ATENDIMENTO

A+ A-

Do que você precisa?

ACESSAR

ACIONAR SEGURO

SEGUROS >

PREVIDÊNCIA >

CAPITALIZAÇÃO >

DENTAL >

EU TÔ SEGURO >

PREVIDÊNCIA

PENSANDO NO SEU AMANHÃ



SEGUROS

COM VOCÊ NO DIA A DIA



CAPITALIZAÇÃO

GUARDE O FUTURO PARA O AGORA



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

Transformação modelo negócios

Tempo

Estruturação

Setup & Experimentação

Desenvolvimento & Expansão

Consolidação de Ecossistema

**JOÃO,**  
qual é a sua idade?

18-25 anos 26-35 anos 36-45 anos 46-54 anos 55+ anos

**E o seu estado civil?**

Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Viúvo(a) União estável

**E filhos, você tem?**

Sim Não

# OBRIGADO.

Foi muito bom ter conhecido um pouco sobre você e as suas expectativas. Com base nas suas respostas, a gente preparou soluções perfeitas que vão deixar a sua vida mais tranquila.

**Olha só o que temos para você:**

## CAPITALIZAÇÃO

Ter um futuro do jeito que você sempre sonhou, começa agora. A capitalização é a solução perfeita para você investir na sua vida.

**Tudo isso, por apenas R\$ 99 por mês.**

CONHEÇA >

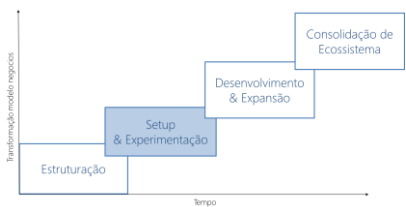
## PREVIDÊNCIA

Pensando no seu amanhã, um plano de previdência garante conforto e tranquilidade para que você possa curtir os momentos da vida com plenitude.

**Tudo isso, por apenas R\$ 43 por mês.**

CONHEÇA >

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios





### Nova Previdência

Calcule sua aposentadoria com as novas regras.

Simular aposentadoria



### Previdência Privada

Saiba como sua aposentadoria pode ser melhor com a gente.

Simular plano



### Imposto de Renda

Faça a simulação do seu IR Pessoa Física 2020 (ano base 2019).

Simular IR

### Dados do seu IR

Tipo de renda ?  
Anual

Renda bruta ?  
R\$ 0,00

Número de dependentes ?  
0

Despesa anual com ensino ?  
R\$ 0,00

Despesa anual com pensão alimentícia ?  
R\$ 0,00

Despesa anual médica ?  
R\$ 0,00

Previdência social (INSS) ?  
R\$ 0,00

IR retido na fonte ?  
R\$ 0,00

Investimento anual em planos Brasilprev ?  
R\$ 0,00

Calcular

### Nova Previdência

Descubra em quanto tempo você poderá se aposentar e quanto poderá receber de acordo com as novas regras da previdência social.

Válido para trabalhadores urbanos do setor privado vinculados ao RGPS. Para detalhes sobre sua previdência social, acesse [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br)

SEXO  
☒ FEMININO ☐ MASCULINO

IDADE  
0

TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO (em anos) ?  
0  
Nunca contribuiu? Preencha com zero

Calcular

### Previdência Privada

Realizar seus projetos está mais próximo do que você imagina. Simule agora mesmo sua previdência.

IDADE ATUAL  
0

SEXO  
☒ FEMININO ☐ MASCULINO

IDADE PARA APOSENTADORIA ?  
0

PREENCHA APENAS UMA DAS OPÇÕES

QUANTO GOSTARIA DE INVESTIR POR MÊS?  
0,00

OU

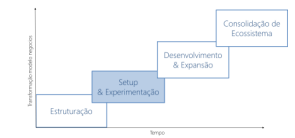
QUANTO GOSTARIA DE RECEBER POR MÊS?  
0,00

OU

QUANTO GOSTARIA DE ACUMULAR NO TOTAL?  
0,00

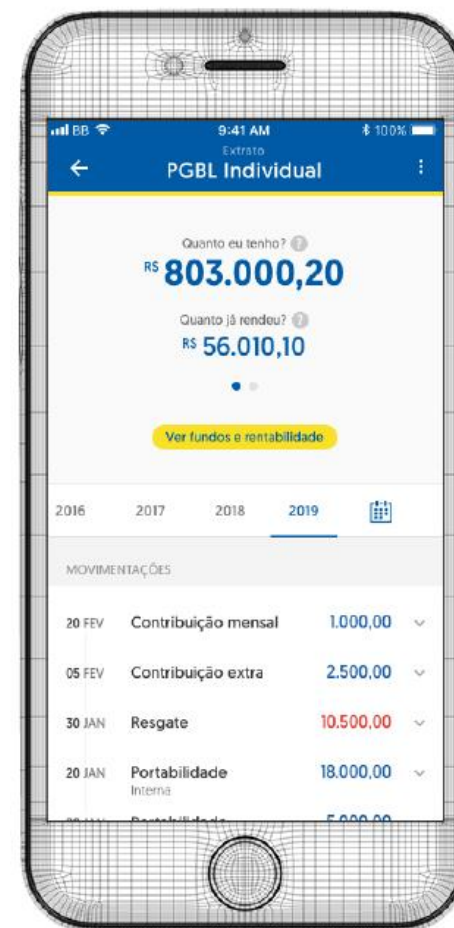
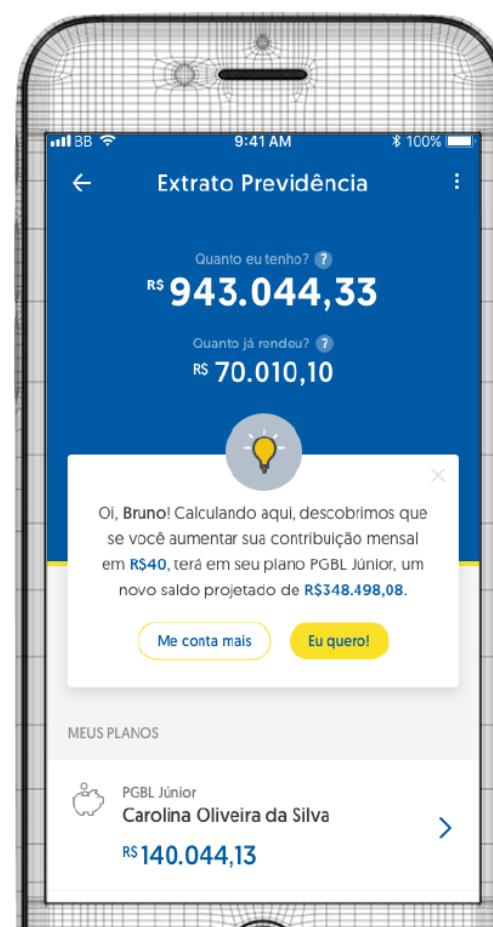
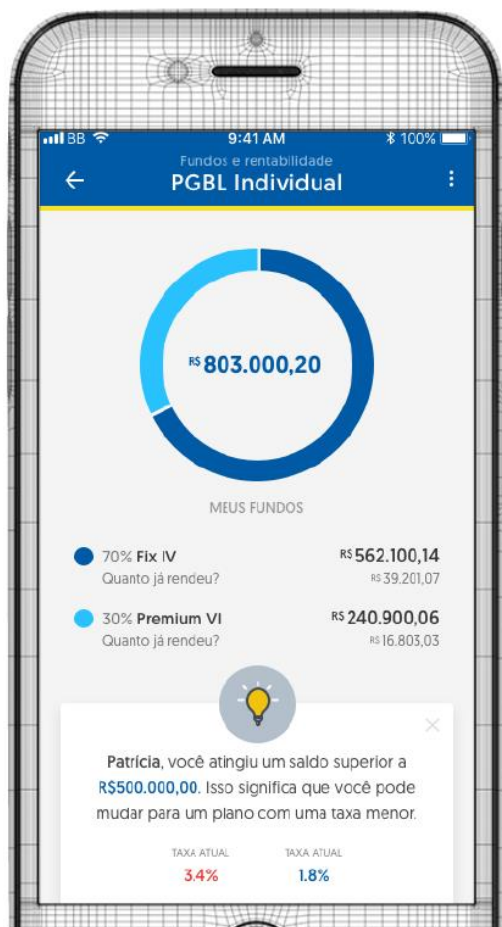
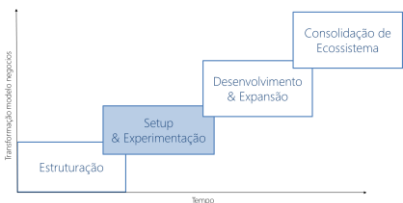
Calcular

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

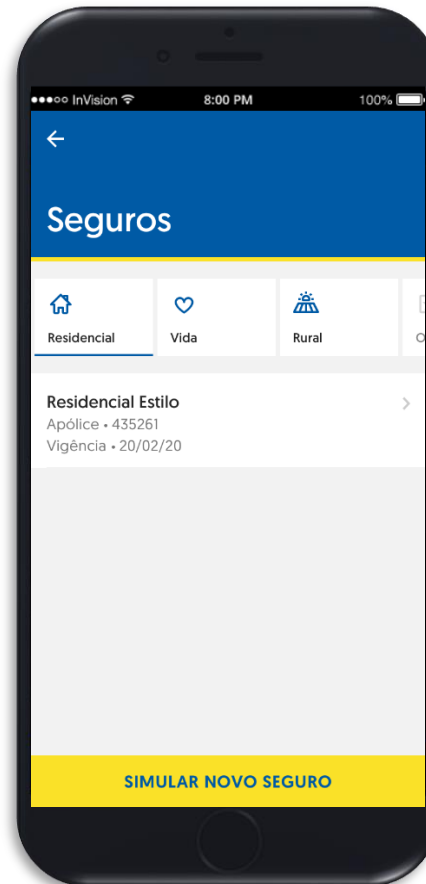
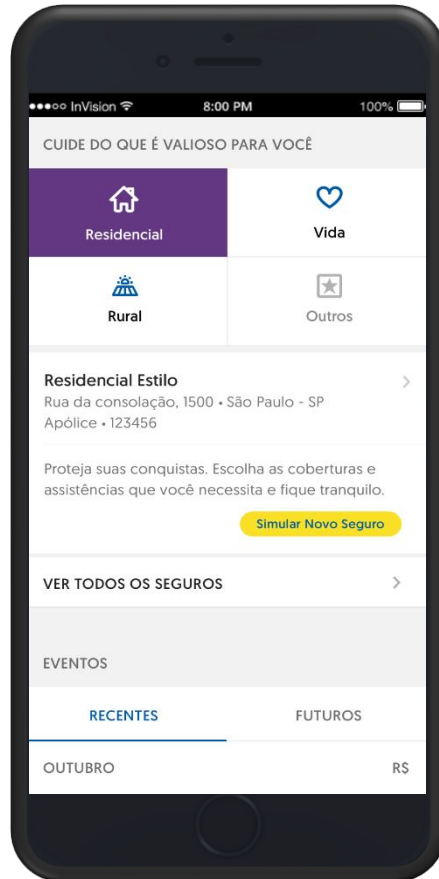
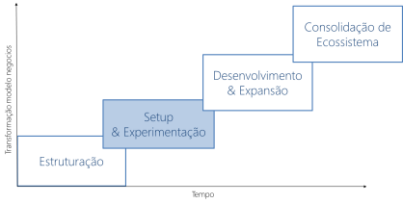


|                                                                                            |                  | SIMULAÇÃO E CONTRATAÇÃO                                                             | PORTABILIDADE ENTRE ENTIDADES                                                         | SIMULAÇÃO E RESGATE                                                                   | CONSULTAS DE SALDO E EXTRATO                                                          | REAJUSTE DE CONTRIBUIÇÃO                                                              | REALOCAÇÃO DE FUNDOS                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  CANAL 1   | SCORE            |    |    |    |    |    |    |
|                                                                                            | EXPERIÊNCIA (UX) | Disponível simulação Ilha Digital                                                   | Boa                                                                                   | Boa                                                                                   | Boa                                                                                   | Boa                                                                                   | Boa                                                                                   |
|                                                                                            | PRODUTOS         | Todos                                                                               | Individual                                                                            | Individual (Multifundos)                                                              | Todos exceto Tradicional                                                              | Individual                                                                            | Individual                                                                            |
|  CANAL 2   | SCORE            |    |    |    |    |    |    |
|                                                                                            | EXPERIÊNCIA (UX) | Ruim                                                                                | Não disponível                                                                        | Ruim                                                                                  | Ruim                                                                                  | Ruim                                                                                  | Ruim                                                                                  |
|                                                                                            | PRODUTOS         | Individual / Júnior                                                                 | Não disponível                                                                        | Individual / Júnior                                                                   | Todos                                                                                 | Todos (reajuste e aporte)                                                             | Todos (futuras contribuições)                                                         |
|  CANAL 3   | SCORE            |    |    |    |    |    |    |
|                                                                                            | EXPERIÊNCIA (UX) | Boa (Chatbot)   Não disponível                                                      | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Boa                                                                                   | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        |
|                                                                                            | PRODUTOS         | Brasilprev Fácil                                                                    | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Todos exceto Tradicional                                                              | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        |
|  CANAL 4  | SCORE            |   |   |   |   |   |   |
|                                                                                            | EXPERIÊNCIA (UX) | Simples mas sem UX                                                                  | Boa                                                                                   | Boa                                                                                   | Ruim                                                                                  | Boa                                                                                   | Boa                                                                                   |
|                                                                                            | PRODUTOS         | Individual e Júnior                                                                 | Individual                                                                            | Individual (Multifundos)                                                              | Todos                                                                                 | Individual                                                                            | Individual                                                                            |
|  CANAL 5 | SCORE            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                            | EXPERIÊNCIA (UX) | Boa (com carteira sugerida)                                                         | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        |
|                                                                                            | PRODUTOS         | Todos os produtos                                                                   | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        | Não disponível                                                                        |

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



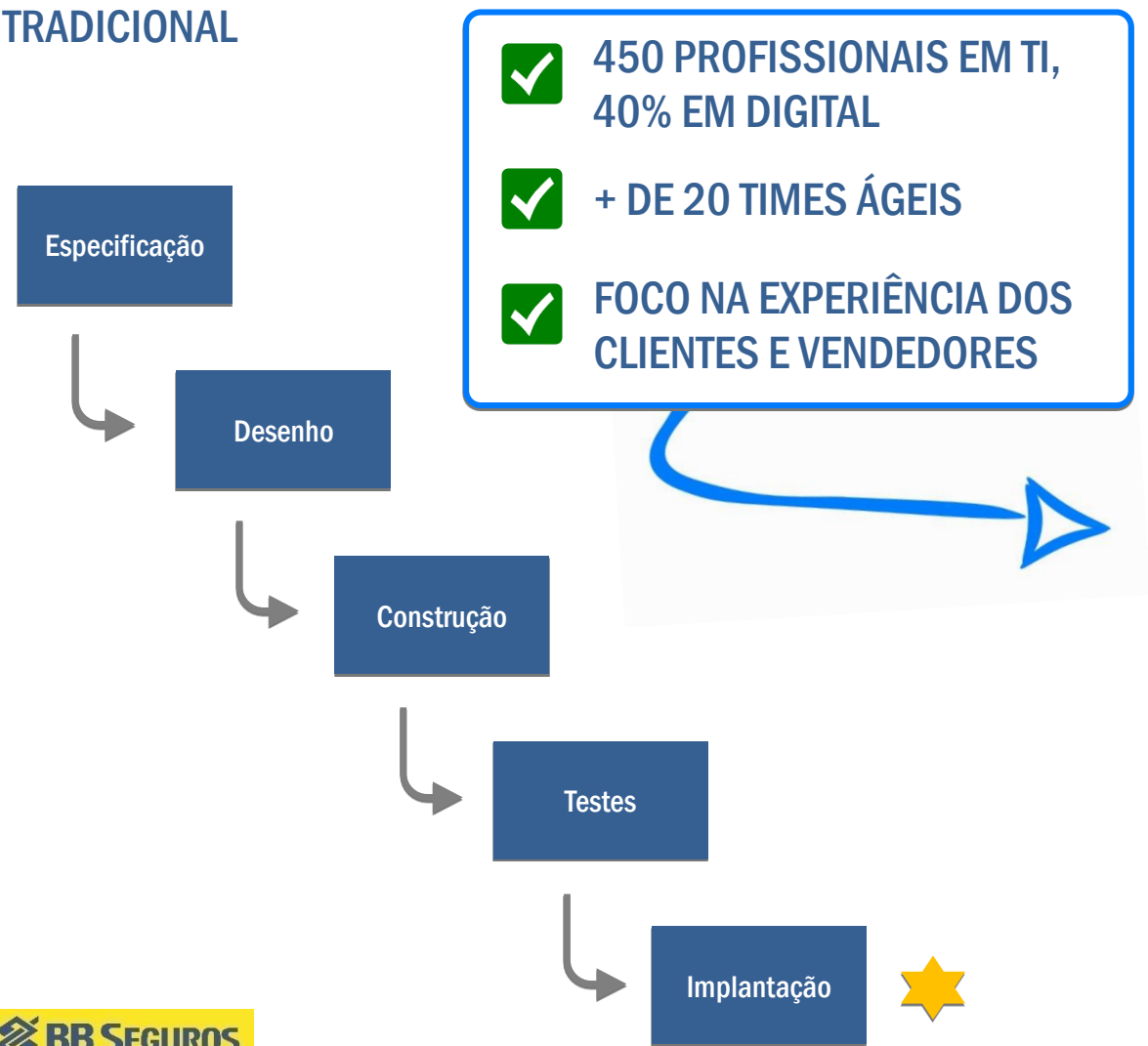
## VISUALIZAÇÃO CONSOLIDADA DA CARTEIRA DE SEGUROS

- Consultas
- Contratação
- Acionamento de sinistros
- Acionamento de assistências
- Cancelamentos

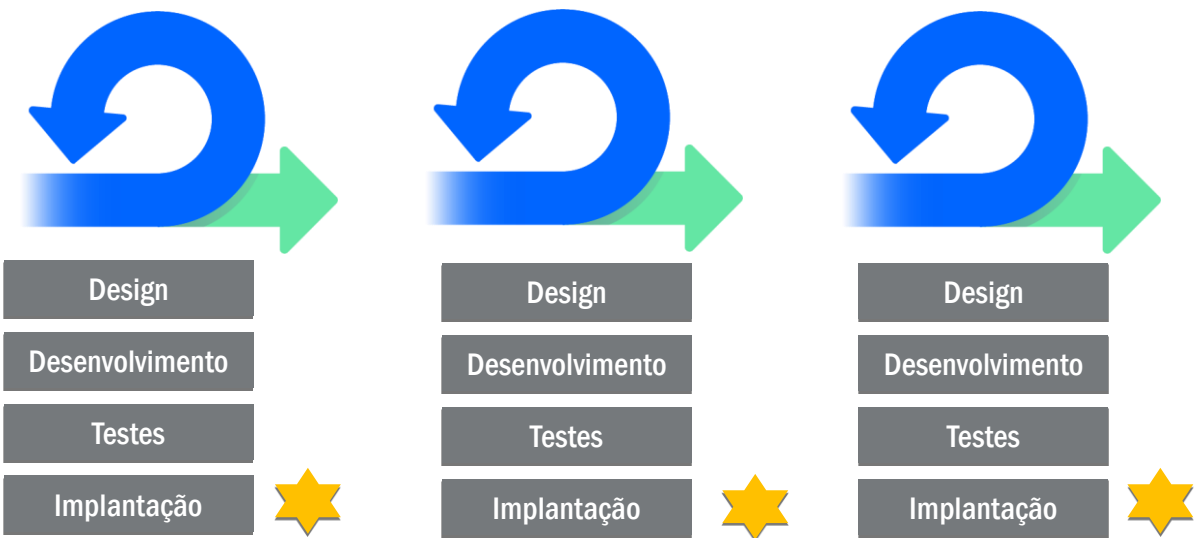
# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

## EVOLUÇÃO PLATAFORMA TECNOLÓGICA

### TRADICIONAL

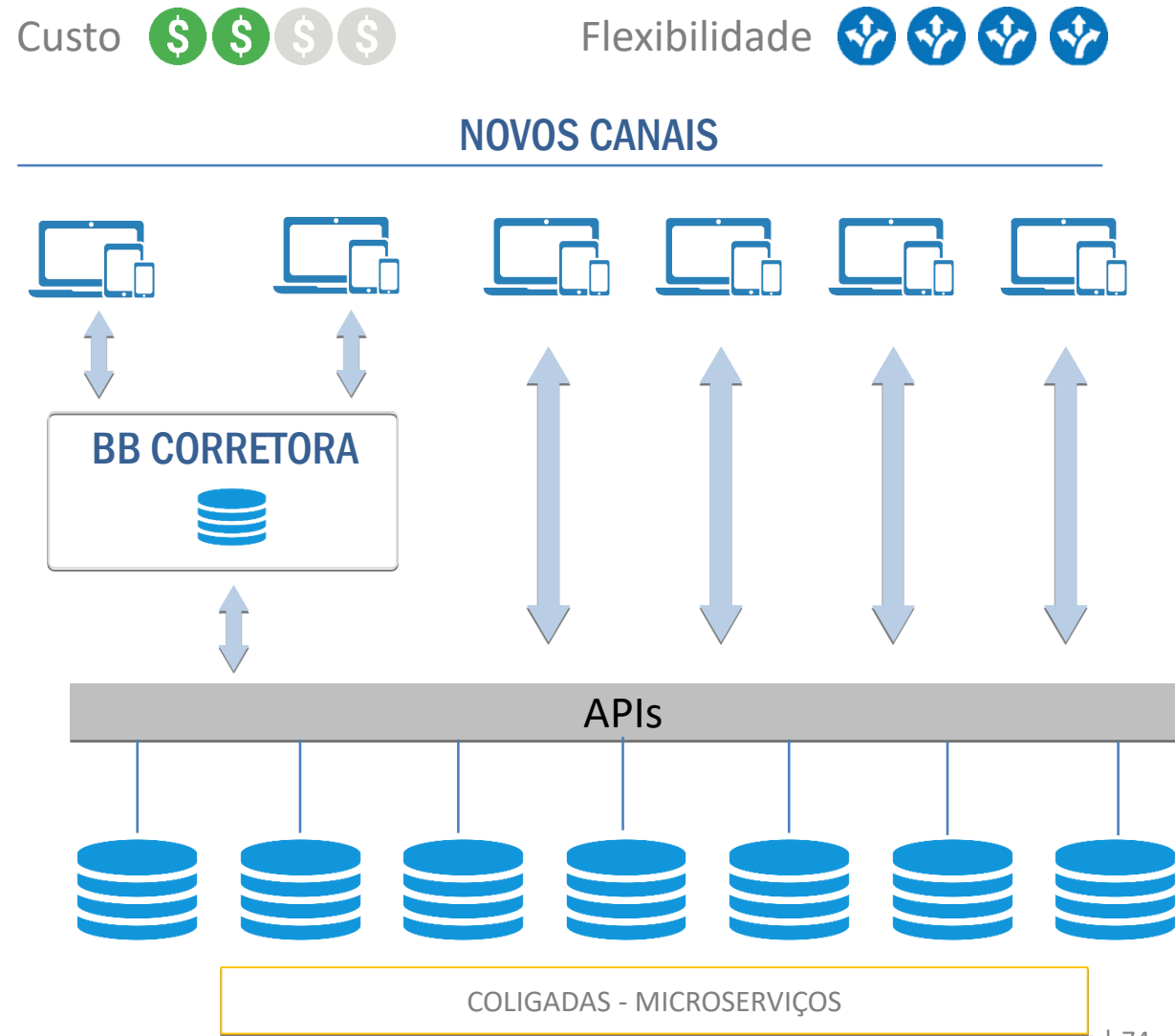
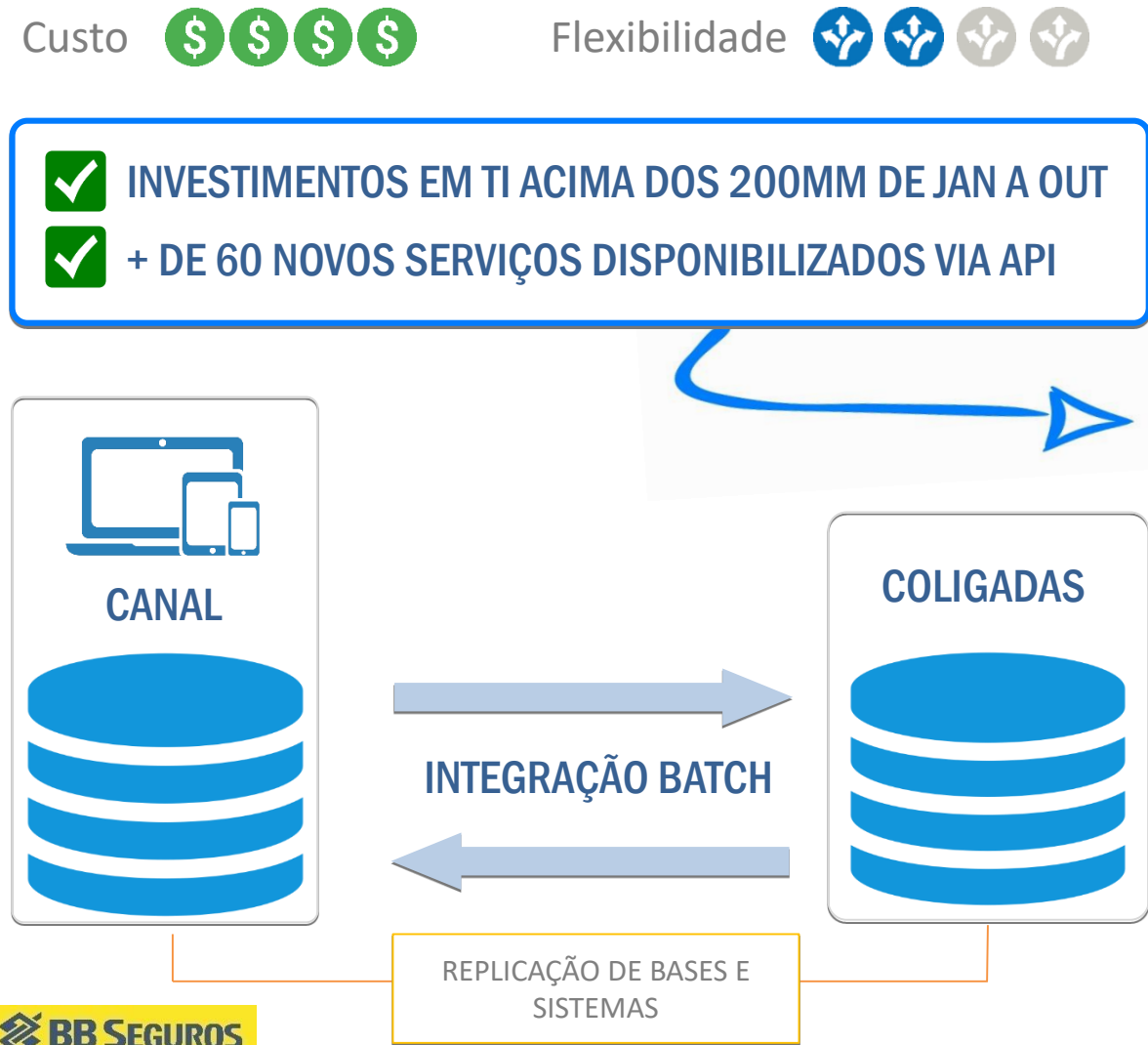


### ÁGIL

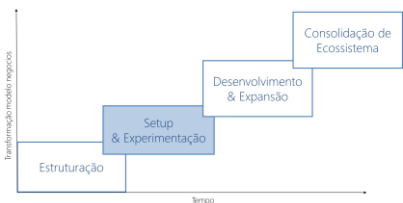


# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

## NOVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – EVOLUÇÃO DE ARQUITETURA



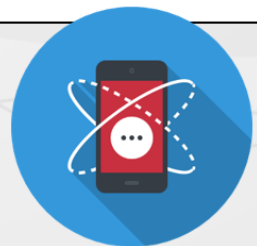
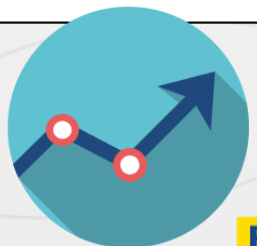
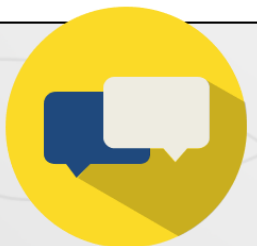
# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



4,2 Milhões de contatos efetivos

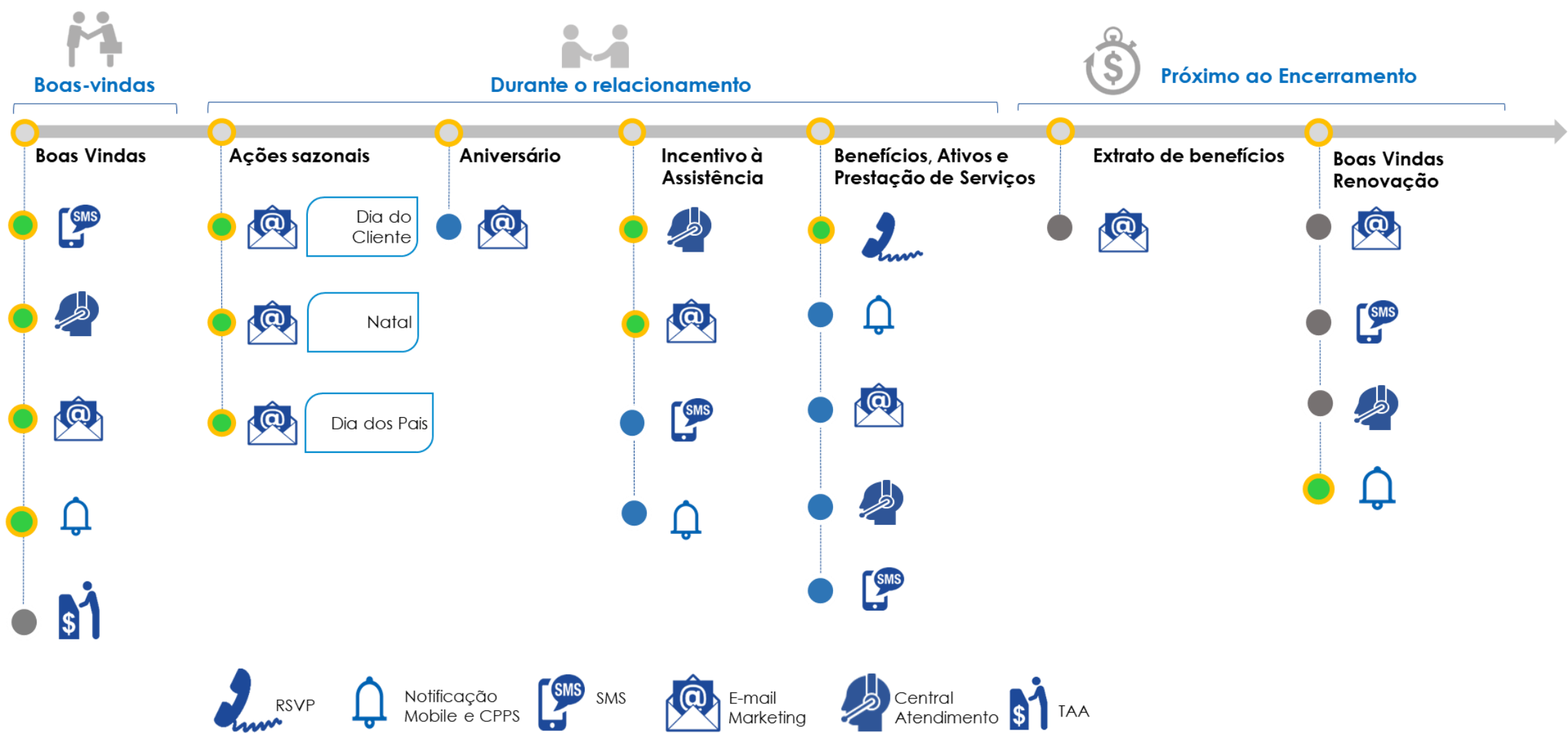
800 Mil clientes com mais de uma abordagem efetiva

| MACRO TEMA              | REFORÇO POSITIVO                                                                                                                                   | RENTABILIDADE E INOVAÇÃO EM FUNDOS                                                                                                                                                                                | SERVIÇOS & TRANSAÇÕES                                                                                                                                | REVISÃO PERIÓDICA E NOVAS OFERTAS                                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJETIVO DE COMUNICAÇÃO | Manter <b>comunicação frequente</b> e proativa com os clientes, provendo <b>informações que agreguem valor</b> à experiência dele com a Brasilprev | Informar o cliente sobre <b>rentabilidade de seus fundos</b> , sobre fatos do <b>contexto</b> macro econômico que podem influenciar na evolução do seu plano, bem como sobre <b>novas opções</b> de investimentos | Divulgar os <b>serviços</b> que temos, orientando como ele pode usá-los, bem como provendo informações sobre suas <b>transações</b> com a Brasilprev | Orientar o clientes a periodicamente a <b>rever o seu plano</b> , de modo a avaliar se irá atender seu projeto de vida |
| GAP                     | RELACIONAMENTO                                                                                                                                     | RENTABILIDADE                                                                                                                                                                                                     | SERVIÇOS                                                                                                                                             | VALOR DA APOSENTADORIA                                                                                                 |





# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

Transformação modelo negócios

Estruturação

Setup & Experimentação

Desenvolvimento & Expansão

Consolidação de Ecossistema

Tempo

Seu plano  
Brasilprev  
evolui como  
você?



Olá, Cristiane,

Você contratou sua previdência em 28/04/2010 porque tinha projetos para realizar no futuro. De lá para cá, muita coisa evoluiu na sua vida, assim como nossos produtos e serviços ficaram melhores e mais modernos.

Por isso, estamos aqui para dar uma dica: seu saldo pode ser diversificado e realocado em fundos com rentabilidades diferenciadas.

+ de  
**10.000**

clientes agendaram e receberam consultoria especializada em previdência

view.relacionamento-brasil x cloud.relacionamento-brasil x +

Não seguro | cloud.relacionamento-brasilprev.com.br/agendamento-taf?qs=8b4c8190cce3325afcd686d400d0126a5dc327ab0647d9fa421b36473b1b3dec3251ed237c407fb37d5151542f69376dffbaeb281...

Apps Bem-vindo ao F... terra BB email bb Cifra Club - seu... Curso: Consultor... Material gratuito... Vitali Gerência de Estr... Outros favoritos



Vamos pensar no seu futuro juntos!

BRASILPREV

Telefone \*

Selecione o melhor período para receber a consultoria

Escolha aqui

Enviar

www.brasilprev.com.br

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

Transformação: modelo negócios

Estruturação

Setup & Experimentação

Desenvolvimento & Expansão

Consolidação de Ecosistema

Caso não esteja visualizando corretamente esta mensagem, acesse [aqui](#).

BRASILPREV

Olá, Andre

Plano: VGBL

Matrícula: 13329093



Sua

previdência

com a sua cara

Olá Andre,

BB SEGUROS

Carteira sugerida

Olá Andre,

Assim como você, nossos mais de 2 milhões de clientes em todo o Brasil também confiam em nós. Como líderes de mercado e especialistas no assunto, podemos garantir que sua previdência está em boas mãos.

Analizando seu plano, identificamos que o seu saldo está 100% aplicado em um fundo de renda fixa que é ligado à taxa básica de juros brasileira. Atualmente estamos vivendo o cenário econômico de juros mais baixos da história do Brasil.

Neste cenário, clientes com o seu perfil estão diversificando suas carteiras em previdência buscando aumentar seus ganhos em longo prazo.

100% Fix V

Sua carteira hoje

10% Fix Estratégia 2025 I

5% FIX V

85% Premium II

Carteira Sugerida

(Utilizada por pessoas com o seu perfil)

Confira o histórico de rentabilidade da sua carteira, comparada com a carteira sugerida:

| Compare           | 2019  | Últimos 12 meses | Últimos 24 meses |
|-------------------|-------|------------------|------------------|
| Sua carteira      | 4,88% | 6,73%            | 11,43%           |
| Carteira sugerida | 7,57% | 11,67%           | 15,65%           |

Referência: 30/09/2019

Essa carteira é ideal para quem tem baixa tolerância às oscilações de mercado e prefere acumular pequenos retornos do que colocar seu capital em risco. Por isso, nesta carteira, seus investimentos se concentrarão em fundos de renda fixa, como o Fix V e o Premium II e, com objetivo de acumular maiores retornos, uma pequena parcela é alocada no Estratégia 2025 I.

Diversifique sua previdência agora e renove sua forma de investir!

Clique aqui e faça esta alteração agora!\*

\*Esta alteração não gera qualquer tipo de cobrança de taxas ou nova carência e preserva as características essenciais do seu plano, tais como modalidade e tributação.

Relações com Investidores | 78

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



Olá, Humberto



Neste mês das crianças a BB Seguros vai presentear seus melhores clientes e você é um deles!

Ajudar você a construir o futuro do  
com um plano Brasilprev Júnior tem sido um prazer.



Por isso, queremos presentear você e seu pequeno com um livro exclusivo, que conta as aventuras do Capitão Venturo ou Capitã Ventura pelo mar, com a participação mais que especial do .



Acesse o site da promoção [clikando aqui](#), insira o voucher abaixo, crie o personagem do seu pequeno, informe seus dados ao final e receba o exemplar gratuitamente na sua casa.

**BB100OFF6B243**

\*A validade deste voucher é de 10 dias a partir da data de recebimento deste e-mail.

Vamos embarcar juntos nessa?

Até lá!

Ficou com alguma dúvida?

Ligue para a Central de **Relacionamento** com o Cliente.

**Central:** [0800 729 7170](tel:08007297170) das 6h às 22h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

**Ouvidoria:** [0800 727 7109](tel:08007277109) das 9h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala:

**Central:** [0800 729 0150](tel:08007290150)

**Ouvidoria:** [0800 727 7120](tel:08007277120)

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



## O seu Informe de Rentabilidade de outubro chegou!

Olá, **Paula!**

Você está recebendo o informe de rentabilidade dos fundos do seu plano Brasilprev **VGBL** matrícula **19846083**.

Nele você pode verificar quanto os fundos de investimento que fazem parte do seu plano de previdência renderam. Sim, seu plano possui fundos que servem para fazer suas economias renderem com foco no longo prazo.

Na tabela abaixo, você pode conferir em percentuais como o seu saldo está distribuído. Nas outras colunas, pode ver quanto rendeu cada fundo em diferentes períodos. Já nas quatro últimas linhas, trazemos os principais indicadores de mercado, que servem de referência para você avaliar a rentabilidade dos fundos.

### Rentabilidade dos seus fundos

| Fundo                  | Distribuição do saldo* | Setembro | 2019   | 12 meses | 24 meses | 36 meses |
|------------------------|------------------------|----------|--------|----------|----------|----------|
| FIX IX                 | 100%                   | 0,68%    | 5,19%  | 5,96%    | 10,24%   | 20,42%   |
| CICLO DE VIDA 2030 III | 0%                     | 2,30%    | 17,72% | 20,26%   | 29,54%   | 44,46%   |

### Indicadores financeiros de mercado

|          |   |       |        |        |        |        |
|----------|---|-------|--------|--------|--------|--------|
| IPCA     | - | 0,08% | 2,58%  | 2,51%  | 7,19%  | 10,08% |
| IBOVESPA | - | 2,36% | 22,00% | 22,64% | 44,29% | 65,15% |
| IMA-B    | - | 3,36% | 23,57% | 26,74% | 39,79% | 60,18% |
| CDI      | - | 0,48% | 5,16%  | 6,20%  | 13,16% | 25,70% |

Acompanhe o seu Brasilprev periodicamente acessando o extrato pelo App BB, Site BB ou clique no botão abaixo.

[Acesse aqui](#)

Se quiser saber mais sobre os indicadores financeiros de mercado, [clique aqui](#).



Ficou com alguma dúvida? Ligue para a Central de Relacionamento com o Cliente.

**Central:** 0800 729 7170 das 6h às 22h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.  
**Ouvidoria:** 0800 727 7109 das 9h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala:  
**Central:** 0800 729 0150  
**Ouvidoria:** 0800 727 7120

Você pode conferir a autenticidade deste e-mail na Central de Relacionamento Brasilprev  
A Brasilprev não solicita senhas por e-mail.



# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios



Mais um ano  
**juntos!**

Olá **Giovana**,

Há **13 anos** estamos juntos escrevendo sua história. Obrigado pela confiança e esperamos que nossa parceria seja cada vez mais consistente.

Queremos aproveitar este momento especial para saber mais sobre a sua experiência com a gente. Participar da nossa pesquisa de satisfação levará apenas dois minutos.

[Quero dar minha opinião](#)

Ficou com alguma dúvida?

Ligue para a Central de **Relacionamento** com o Cliente.

**Central:** [0800 729 7170](tel:08007297170) das 6h às 22h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

**Ouvidoria:** [0800 727 7109](tel:08007277109) das 9h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.



Há 26 anos temos o compromisso de ajudar pessoas a realizarem seus projetos para o futuro.



Pela confiança que nossos **2 milhões de clientes** depositam em nós, nos tornamos **líderes de mercado e referência em previdência privada no Brasil**.

**Estamos atentos às melhores oportunidades para você**

Somos a **única empresa inteiramente especialista em previdência do mercado** e

temos um time dedicado a oferecer sempre os melhores produtos e oportunidades.

Aqui você pode escolher como aplicar o seu dinheiro de acordo mesmo que seja conservador ou mais arrojado.

Sua previdência pode ser diversificada com fundos que possuem diferenciadas. Entre as alternativas disponíveis, **temos opções uma rentabilidade superior a 400% do CDI\* em 2**



Fundo  
**Estratégia 2035 I**  
Rendeu **452%** do CDI



Fundo  
**Ciclo de Vida 2040 I**  
Rendeu **388%** do CDI



Fundo  
**Premium II**  
Rendeu **151%** do CDI

**Estamos à disposição para propor melhorias e ajustes no seu plano, caso seja necessário.**

Procure seu gerente do Banco do Brasil ou acesse os canais de atendimento BB.

[Acesse aqui](#)

Ficou com alguma dúvida?

Ligue para a Central de **Relacionamento** com o Cliente.

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

OUTUBRO | 2019

BRASILPREV

## Boletim Econômico

Entenda os últimos acontecimentos no mercado financeiro

Pra você que investe no futuro, é importante saber que há fatores que podem influenciar a rentabilidade do seu plano B

Com este **Boletim Econômico**, você pode acompanhar um resumo dos movimentos da economia que afetam a sua previdência

### PERSPECTIVAS E DESEMPENHO DOS FUNDOS BRASILPREV



Com relação à curva de juros, dadas as dificuldades para a recuperação da atividade econômica brasileira e as pressões inflacionárias bem ancoradas, a visão, haverá mais um corte na taxa na próxima reunião do Copom, encerrando o ano em 5,00% ao ano, que, nesse cenário, a hipótese de taxas adicionais é bastante remota.

### #DescomplicaBrasilprev

Temos uma série de opções disponíveis e especialistas que podem ajudar você a montar uma carteira de investimentos ideal para o seu perfil e momento de vida.

O que você achou deste boletim?

### CENÁRIO ECONÔMICO



A desaceleração do crescimento econômico tem sido mais intensa e disseminada. Além da decepção com os resultados recentes da atividade econômica, há incertezas acerca da guerra comercial entre os EUA e a China, e as políticas nos EUA e os efeitos do Brexit seguem impactando a economia global.

#### Olha a dica!

Com perspectivas de queda de juros até o final de 2019, a procura por investimentos que se faz necessária. Nossos fundos **Premium**, **Estratégia 2025** e **Estratégia 2030** são indicados para aqueles que não abrem mão de segurança na carteira e pretendem buscar **ganhos mais elevados em longo prazo**.

E para quem tem foco em maiores resultados, nossos fundos **Multiestratégia** e os **Ciclos de Vida 2030 e 2040**, que investem em renda variável, são uma **boa forma de diversificar seu portfólio**.

#### Ficou com alguma dúvida?

Ligue para a Central de **Relacionamento** com o Cliente.

**Central:** 0800 729 7170 das 6h às 22h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.  
**Ouvidoria:** 0800 727 7109 das 9h às 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala:

**Central:** 0800 729 0150  
**Ouvidoria:** 0800 727 7120



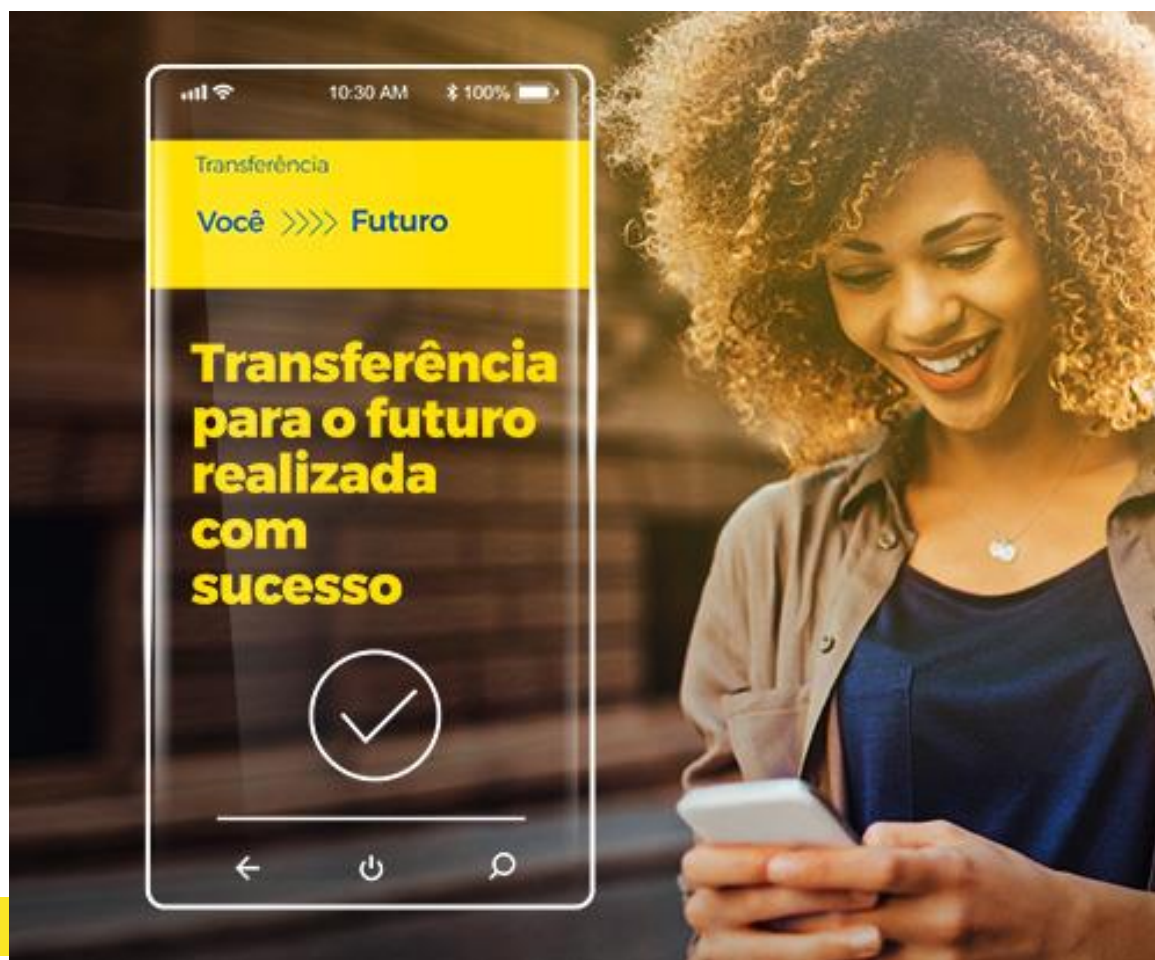
Um produto Brasilprev Seguros e Previdência S.A. (CNPJ: 27.665.207/0001-31), comercializado pela BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens S.A. A aprovação dos planos pela SUSEP não implica em seu incentivo ou recomendação à comercialização. Nos termos da legislação vigente, é possível a opção de tributação por alíquotas decrescentes nos planos. Este material é fornecido unicamente para fins informativos e exclusivamente ao destinatário, não constituindo oferta ou compromisso, indicação ou recomendação para iniciar ou encerrar qualquer transação (mesmo que os termos expostos o indiquem). Este documento não pretende conter toda a informação que um interessado possa desejar. Cada indivíduo, de posse deste material, deve realizar suas próprias pesquisas e análises sobre as transações aqui descritas, antes de prosseguir com as negociações. A Brasilprev não se responsabiliza por qualquer decisão tomada pelo cliente com base no presente informativo. **Você pode conferir a autenticidade deste e-mail na Central de Relacionamento Brasilprev.** A Brasilprev não solicita senhas por email.

# Em 2019, o foco foi entender o cliente e preparar a expansão de negócios

Geinv

+ 100 mil clientes  
Brasilprev atendidos

90% das avaliações de  
atendimentos GEINV tiveram  
nota máxima (5,0)



Olá, Janaina.

Você sabia que pode garantir até **R\$ 2637,10** de benefício fiscal em 2020?

Realizamos uma análise do seu perfil financeiro e cruzamos com as aplicações feitas em seu Plano Brasilprev PGBL em 2019.

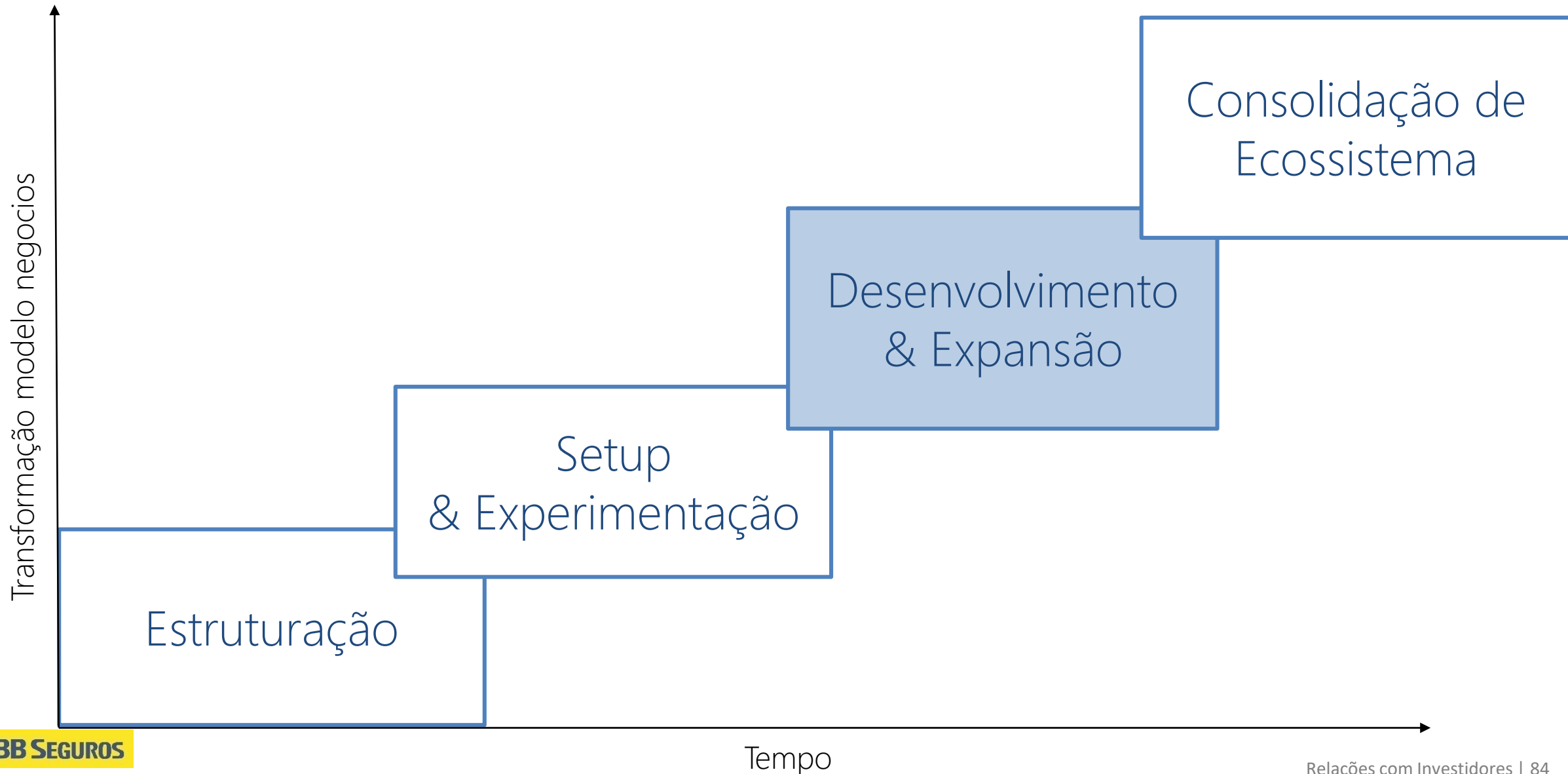


Com isso, observamos que com uma contribuição extra no valor de **R\$ 9589,44**, você pode obter **R\$ 2637,10** de abatimento ou restituição em seu Imposto de Renda, optando pelo Modelo Completo da Declaração.

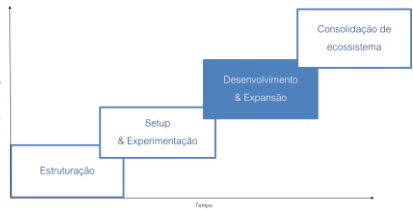
Os cálculos foram realizados para que você alcance o teto dedutível de 12% no abatimento de sua renda bruta anual com planos PGBL. Caso possua planos semelhantes em outras instituições, utilize nosso [Simulador de Imposto de Renda](#) e obtenha a totalidade do seu benefício.



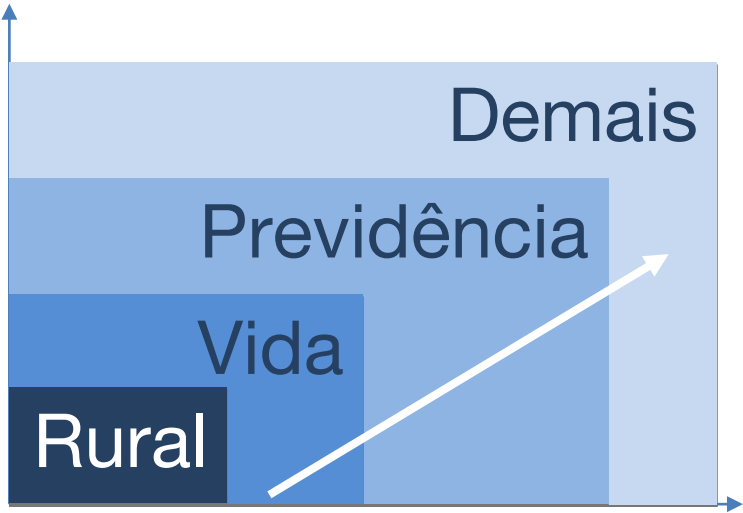
# Ampliar a estratégia de canais, clientes e produtos é o foco da Onda 3



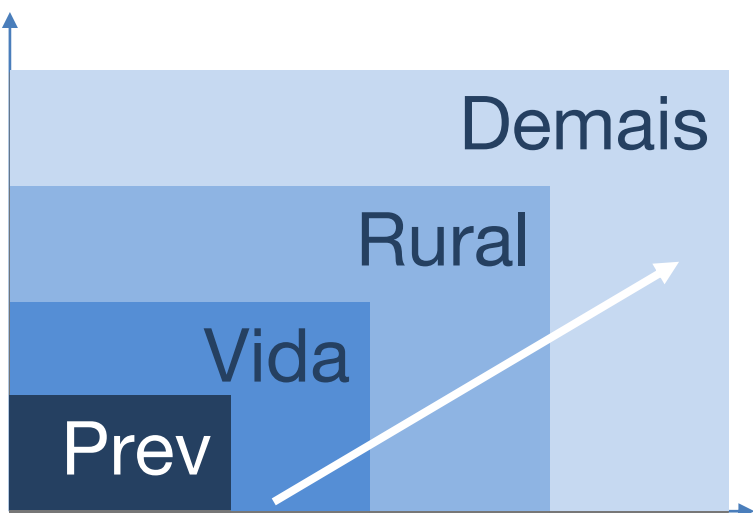
# Ampliar a estratégia de canais, clientes e produtos é o foco da Onda 3...



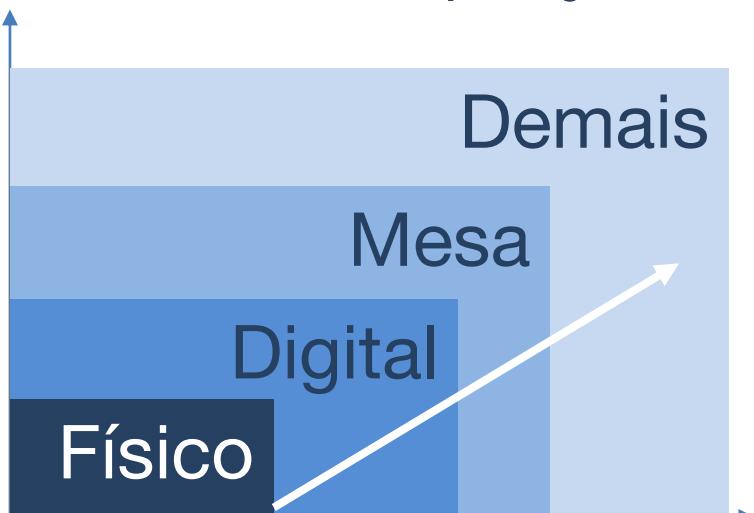
## MAIS QUE



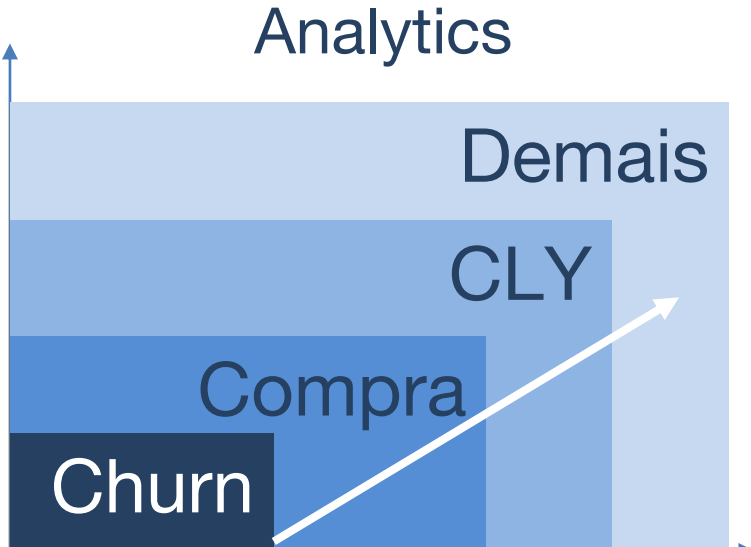
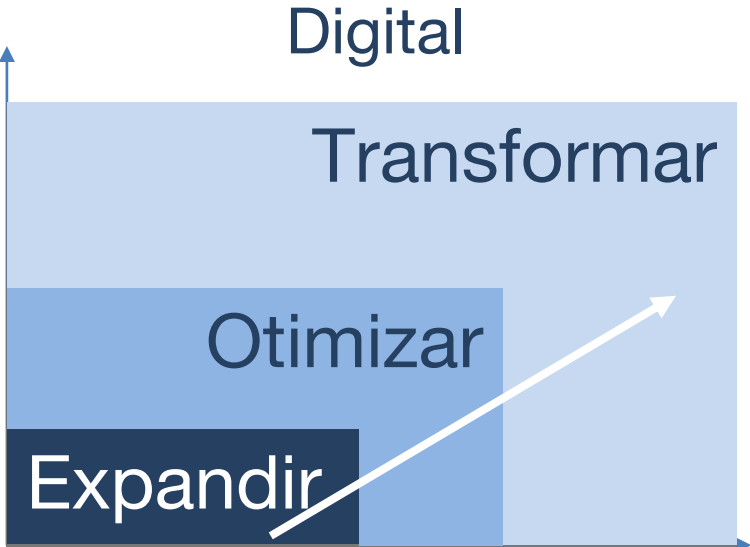
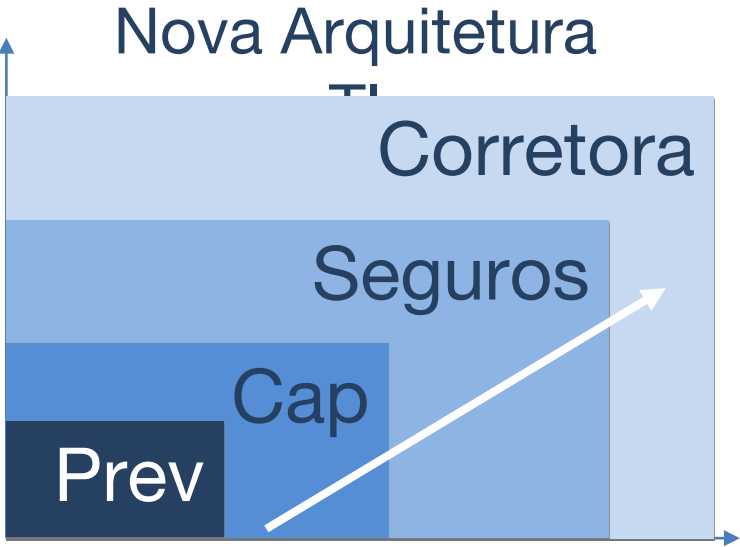
## Relacionamento



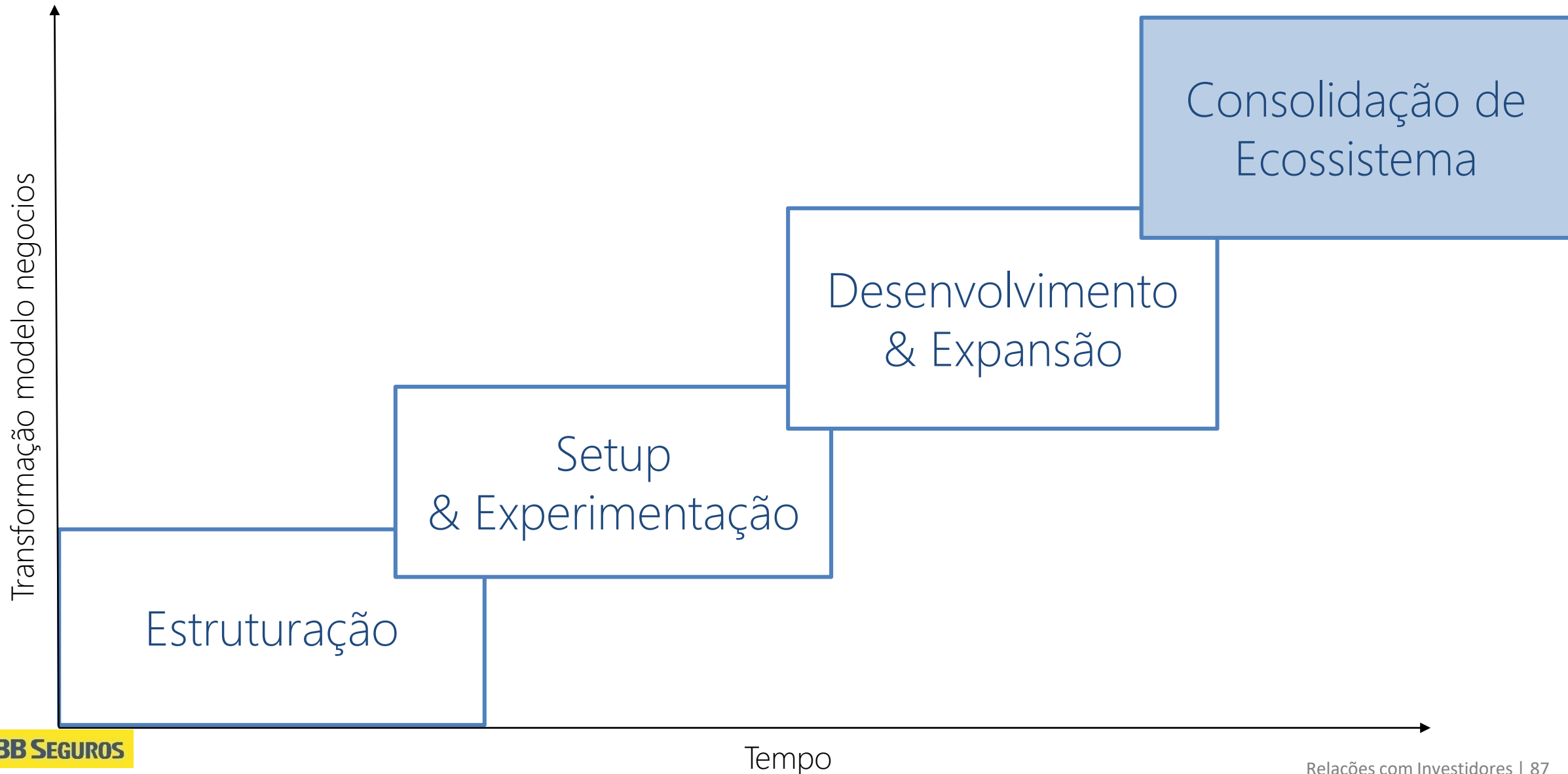
## Canais de aquisição



...assim como continuar fortalecendo as capacidades críticas em dados, TI & digital

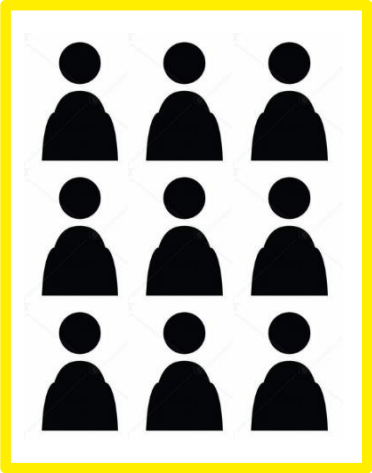


# Na Onda 4, vamos consolidar alguns ecossistemas relevantes

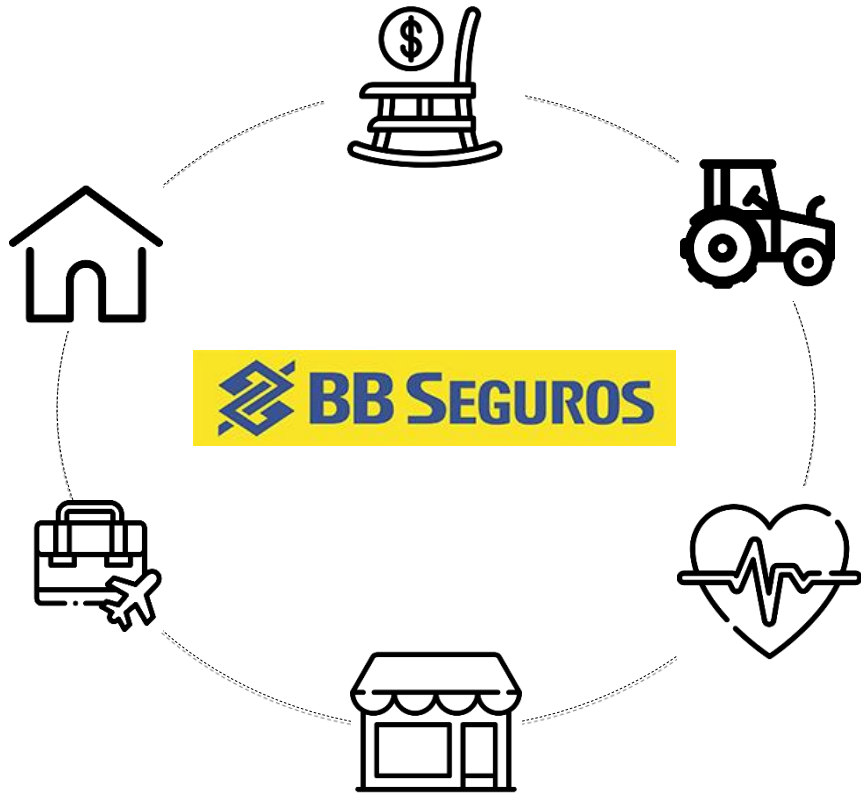
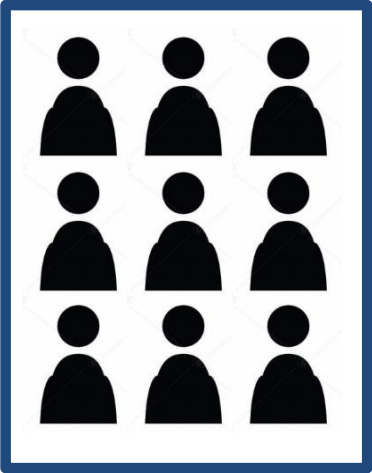


# Na Onda 4, vamos consolidar alguns ecossistemas relevantes

Base BB



Mar aberto



BRASILPREV

BRASILCAP

CiClic

BANCO DO BRASIL





Proteger

bens,

conquistas

e

projetos

# Obrigado

 **BB SEGUROS**

NOV 2019

## Contatos

Rua Alexandre Dumas, 1671  
Térreo – Ala B  
São Paulo – SP – Brasil  
04717-903

Telefone: (11) 4297-0730

[www.bbseguridaderi.com.br](http://www.bbseguridaderi.com.br)  
[ri@bbseg.com.br](mailto:ri@bbseg.com.br)