

Aprimorar a experiência do cliente, as novas tecnologias, a diversificação dos fundos, os canais de distribuição, os resultados em sustentabilidade e educação financeira, são algumas das metas da empresa para o futuro

A Brasilprev, empresa especialista e líder de mercado em previdência privada, traz uma história marcada pela evolução constante do seu negócio, com o propósito de transformar o jeito como o brasileiro prepara o seu futuro, promovendo o desenvolvimento sustentável. Neste mês, a empresa celebra seus 30 anos cada vez mais digital e próxima dos seus 2,6 milhões de clientes.

“A Brasilprev vive em constante transformação, não apenas tecnológica, mas em todos os aspectos. Esse é um papel que assumimos com grande empenho e responsabilidade”, destaca a presidente da companhia, Ângela Assis. “Buscamos incansavelmente a inovação em produtos e processos, a excelência na nossa relação com os clientes e investimos fortemente na educação financeira, seja de forma personalizada ou de amplo alcance. Essa tem sido nossa jornada há 30 anos, e estamos prontos para ir além”.



Crescimento em CX e canais digitais

A Brasilprev aprimorou o conceito de Customer Experience (CX) com a implementação de diversas iniciativas nos últimos anos. Alguns exemplos são as jornadas digitais, com destaque para o WhatsApp Brasilprev, que oferece quase 30 serviços, tem NPS superior a 74 pontos e já reúne mais de 820 mil usuários desde 2019, com recorde de 100 mil usuários em um único mês, em março de 2023. A companhia também vem expandindo, ano após ano, as consultorias realizadas aos clientes, seja por telefone, pessoalmente ou até mesmo digitalmente.

Também visando prestar um serviço diferenciado, a Brasilprev estruturou uma área de desacumulação. O objetivo é prestar consultoria aos clientes que estão ou em breve estarão no momento de utilizar as reservas financeiras. Essa estratégia é focada no público 60+, que tem crescido cada vez mais, principalmente em decorrência do aumento na expectativa de vida do brasileiro.

Investimento em novas tecnologias, uso de dados e inteligência artificial

Seguindo a tendência de aplicação de soluções a partir da utilização de inteligência artificial generativa, a Brasilprev acaba de lançar o Brasilprev GPT. A nova ferramenta, que ainda segue em fase de testes e restrita ao público interno, está acoplada ao Hub Brasilprev, um pool de soluções que proporciona um conjunto variado de recursos, oferecendo ao usuário uma ampla gama de informações, como: simulador, painel de controle, modelo analítico e relatórios. Tudo está reunido em uma única plataforma, facilitando a integração da inteligência analítica produzida pela

Brasilprev.

Dessa maneira, a empresa vem utilizando estratégias com o uso de dados para desenvolvimento de produtos personalizados e jornadas de comunicação customizadas aos clientes – rumo à hipersonalização. A cultura data-driven permite que a companhia organize seus processos e métricas com base em análises precisas, resultando em decisões mais assertivas. Além disso, essa estrutura consolidada permite que a Brasilprev esteja preparada para a chegada do Open Insurance, entregando com qualidade e agilidade os insights necessários para geração de valor aos nossos clientes.

Metas de sustentabilidade

Em 2022, a Brasilprev definiu os compromissos com a sustentabilidade e estipulou metas a serem atingidas até 2026. Um ano após a divulgação, como algumas já foram alcançadas e, outras se tornaram rapidamente parte da rotina das áreas de negócios, o documento foi revisado.

Com a iniciativa, a Brasilprev reafirma sua responsabilidade com as questões ASG (Ambiental, Social e Governança) e com os seus compromissos: Integridade, Ética e transparência; Relacionamento e Satisfação dos Clientes; Gestão Ambiental e Responsabilidade Social; Diversidade Equidade e Inclusão; e Gestão de Investimentos ASG.

“A partir dessa revisão, pudemos calibrar os indicadores e as metas para 2026. Um dos exemplos foi a ampliação da porcentagem de mulheres em cargos de liderança, que passou de 40% para 45%. Aproveitamos para adequá-las à realidade atual e ao nosso potencial de atingimento”.

Ainda para o futuro, a empresa pretende ter pessoas pretas e pardas ocupando no mínimo 30% do quadro de colaboradores, e deseja capacitar cerca de 188 mil pessoas por meio de programas de educação financeira. Já na área de governança, quer aprimorar o acultramento de seus colaboradores implementado um treinamento específico sobre a temática ASG.

Novo projeto na área de educação

Em outubro de 2022, a Brasilprev lançou um produto destinado aos projetos de vida educacionais de crianças e adolescentes. Chamado **Brasilprev Júnior Educação**, o plano possibilita que os aportes componham reservas para que eles possam ter, no futuro, recursos financeiros para custear cursos superiores, de pós-graduação e MBAs, bem como especializações.

Consultoria dedicada ao segmento empresarial

A Brasilprev também disponibilizou um novo portfólio de produtos para o segmento de atacado e, recentemente, reestruturou duas novas gerências para esta frente. A área de Corporate Hunter tem maior foco na prospecção de novos negócios e relacionamento com o Banco do Brasil. Já a Corporate Farmer é mais dedicada aos processos de implantação de novos planos empresariais instituídos – em que a empresa e o colaborador fazem as contribuições, além de ser responsável pelo relacionamento e modernização dos planos existentes, bem como implantação de novos colaboradores na base de clientes corporativos.

A tecnologia também é uma grande aliada e está presente nas iniciativas de prospecção e vendas do segmento empresarial. Recentemente, a Brasilprev promoveu melhorias no Teo, o bot desenvolvido pela empresa para auxiliar os clientes do segmento corporativo. Utilizando uma linguagem simples e descomplicada, o consultor virtual proporciona a melhor experiência para os clientes por meio de uma adesão 100% digital. E o feedback tem sido muito positivo: o índice de satisfação com o serviço é de mais de 94%.

Empresa inovadora

Além de liderar o mercado de previdência privada do Brasil no volume de recursos sob gestão, a

Brasilprev também tem se destacado nos últimos anos pela inovação. Neste ano, a companhia figurou na lista das 20 instituições mais inovadoras do país, do MIT Technology Review Brasil. Segundo os organizadores, mais de 1000 empresas se inscreveram na segunda edição do prêmio, promovido pela plataforma de conteúdo do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT, na sigla em inglês), dos Estados Unidos.

Cuidado com as pessoas

A Brasilprev tem como um dos seus valores corporativos o “Cuidado com as pessoas”. Esse valor foi definido a partir do Projeto de Cultura estabelecido na empresa em 2019 e da criação de um manifesto cultural no ano seguinte, que contou com a participação ativa de todos os colaboradores.

“O bom clima organizacional na Brasilprev também está refletido pela conquista dos selos Great Place to Work (GPTW) e Lugares Incríveis para Trabalhar (FIA UOL), que nos enchem de orgulho”, conclui Ângela.

Fonte: Brasilprev, em 21.08.2023.