

Por Alexandre Sammogini



A Abrapp realizou o webinar “Inovação e tecnologia na previdência impulsionam a competitividade e encantam participantes”, nesta terça-feira, 14 de novembro. Promovido pela Conduent e uFund, o evento promoveu o debate de como a tecnologia e inovação agregam valor na experiência do cliente durante a jornada da previdência. Os palestrantes convidados foram Alexandre Teixeira, CEO e cofundador da uFund, e André Moura, Senior Manager – HR Operation da Conduent.

A moderação do encontro ficou por conta de Luciana Ribeiro, Secretária Executiva da Comissão Técnica de Estratégia e Criação de Valor da Abrapp. “A tecnologia e inovação trazem um mundo de possibilidades e, para o mercado de previdência, não é diferente. Precisamos trazer essas iniciativas para dentro do nosso segmento, aprimorando a experiência do participante em sua trajetória dentro da previdência complementar, para que possamos estreitar os relacionamentos”, disse a moderadora.

O primeiro ponto abordado foi a necessidade de manter a competitividade. É um tema que vem aumentando nos últimos anos por conta dos planos famílias e instituídos, nos quais a ideia é atingir um público maior de participantes, além do desafio de atrair os jovens para a previdência.

“Como se manter competitivo em um mercado com outras potenciais fundações que estarão competindo, muitas vezes, pelo mesmo público? Isso traz a necessidade de atualização dos produtos e serviços, pensar se o que estamos oferecendo agora é o mesmo que devemos oferecer no futuro e se ele é adequado quando pensamos em um público mais jovem”, explicou Alexandre Teixeira.

Segundo André Moura, no mercado atual observamos um mix da geração Z com as gerações mais antigas. Enquanto os mais antigos buscam por mais estabilidade, algo mais para o longo prazo, as gerações mais novas querem mais agilidade e buscam por isso nas plataformas digitais. Então, é necessário contar com uma combinação dos dois aspectos para atrair ambas as gerações.

**Cyber segurança** – Outro ponto destacado foi a importância de lidar com a cyber segurança. André ressaltou que a todo momento as empresas operam com dados e informações de participantes, por isso é necessário investir muito nessa questão. “Os dados são o coração de uma entidade e através deles conseguimos promover uma melhor experiência digital. Através deles você consegue também criar abordagens e oferecer produtos que possam aumentar a competitividade”.

Já Alexandre Teixeira reforçou que trabalhamos muito para obter a confiança dos clientes e às vezes, uma pequena falha, pode ocasionar um efeito muito devastador, gerando a perda da confiança. “Isso é uma medida que deve ser adotada de forma contínua, não só como lidar com isso, mas também como aproveitar esses dados de uma maneira construtiva. Quanto mais você conhecer seu participante, melhor irá atendê-lo”.

**Personalização da experiência** – Após estar seguro com esses dados, Alexandre disse que o próximo passo é saber utilizá-los em benefício do participante. “Utilizamos muito o termo de tecnologia humanizada, que é justamente o conceito de você conhecer o seu cliente, entender em qual momento da vida ele está e, com base nessas informações, saber qual o melhor produto e perfil de investimento para ele”.

Alexandre ressaltou também que o ideal é fornecer ao participante o poder de escolha de como ele quer conversar com a entidade, seja através de um portal na web, utilizando aplicativos, ou até mesmo pelo Whatsapp e Chatbot. O objetivo é permitir que o cliente escolha por qual canal ele quer se comunicar de acordo com a sua necessidade.

Para André Moura esses atendimentos devem ir além das plataformas digitais. Muitas pessoas ainda preferem ligar para o 0800 e falar com o atendente, pois se sentem mais seguros em conversar com um especialista. “Hoje possuímos uma diversidade muito grande e precisamos entender isso: esse mix entre o moderno virtual e a parte mais conservadora de ouvir a voz de outra pessoa”.

**Modelo PensionTech e BPO** – Por fim, foi abordado como o Modelo PensionTech e BPO impacta na transformação da jornada do participante na nova previdência. Os especialistas explicaram como efetivamente colocar em prática as soluções para os desafios abordados por meio desse método para reduzir as dores do setor. André explicou que o BPO (Business Process Outsourcing) é uma terceirização de serviço que dá mais liberdade para o cliente e mais tempo para as entidades serem competitivas.

“Isso se faz dando ao BPO a parte mais difícil e complexa, o que chamamos de gestão do passivo, e assim a entidade vai ter mais tempo para cuidar da parte estratégica, como melhorar a comunicação e governança. Queremos agregar valor para a experiência do participante e tornar os processos complexos da entidade em mais ágeis e fáceis”, afirma.

Alexandre Texeira comentou que o modelo consegue combinar a flexibilidade de uma PensionTech e, ao mesmo tempo, consegue trazer experiência através do BPO. “Procuramos trazer aqui um pouco de nossa experiência para a construção de um caminho que faça sentido, que auxilie a entidade a se preparar para o futuro. Temos de sair da zona de conforto e aplicar as novas ideias à previdência complementar. Queremos que o setor possa crescer e ocupar um espaço abrangente assim como outros países”, disse.

A moderadora Luciana Ribeiro completou que atrair novos participantes é algo desafiador, mas retê-los é ainda mais difícil. Por isso temos que fazer a diferença, para que os participantes permaneçam nas nossas entidades, evitando que migrem para outras empresas.

Clique aqui e assista o webinar na íntegra.

**Fonte:** [Abrapp em Foco](#), em 14.11.2023.