



Por Deborah Bezerra Pepe (*)

Frequentemente discutimos a jornada do cliente para os participantes que ainda estão contribuindo, destacando a importância de mapear e entender melhor suas necessidades e comportamentos. Essa análise permite envolver os participantes no negócio, oferecendo uma experiência de excelência.

No entanto, é essencial atenção especial e adequada aos assistidos, que desempenham um papel complexo, variado e crucial para a sustentabilidade e o equilíbrio do sistema de previdência complementar.

O Relatório 2023 da Previdência Complementar Fechada, publicado pela Previc, informou que cerca de 68% dos recursos administrados pelas entidades de previdência complementar fechada, foram destinados a benefícios já concedidos.

Ainda ao analisar o relatório, podemos observar que em 2023 as entidades possuíam aproximadamente 691.870 aposentados, divididos entre as modalidades de planos - BD, CV e CD.

Mas, afinal, como a previdência complementar pode se relacionar com esse público de maneira transparente, empática e assertiva?

Educação financeira também vale para administração da aposentadoria

Com uma boa compreensão dos conceitos financeiros, os aposentados conseguem planejar melhor o recebimento de sua renda, garantindo que os recursos sejam suficientes para manter seu padrão de vida. Por exemplo, na escolha de recebimento de renda financeira, é essencial que o beneficiário avalie a situação atual para que suas necessidades e expectativas sejam atendidas. A educação financeira fornecida pela entidade, por meio de programas intuitivos e dinâmicos, pode contribuir para potencializar os benefícios dos planos de previdência, além de prevenir situações de endividamentos.

Comunicação clara e transparente

A comunicação é uma habilidade fundamental em todas as áreas e é o dever da entidade promover e disseminar informação de forma acessível e objetiva. É importante utilizar uma linguagem simples e direta, evitando jargões e termos técnicos para que todas as informações sejam compreendidas corretamente. Além disso, é essencial manter a confiança desse público, fornecendo informações regulares sobre o desempenho dos planos, taxas cobradas ou qualquer mudança que ocorra na entidade.

Melhorando a Qualidade de Vida com Acessibilidade e Experiência do Cliente

A tecnologia pode ser uma aliada para melhorar a qualidade de vida dos aposentados, oferecendo mais independência e acesso a serviços essenciais. No entanto, é necessário que as entidades estejam preparadas para compreender esse público e adaptar seus serviços e comunicações para melhor atendê-los. Para criar ambientes tecnológicos acessíveis, é fundamental integrar os aposentados e despertar seu interesse nessas novas soluções. O Customer Experience (CX) pode ser um aliado para garantir que as informações sejam apresentadas de forma clara e acessível, reduzindo a complexidade e facilitando a navegação dessas novas tecnologias. Aumentar o tamanho da fonte, usar contrastes de cores adequados, além de leitores de tela e interfaces intuitivas, são ajustes que podem integrá-los no meio digital.

Participação ativa

Incentivar a participação contínua dos aposentados pode ser desafiador, mas é papel da previdência complementar manter esse público engajado e se sentindo como parte fundamental para o funcionamento do setor. Para isso, é fundamental que os aposentados tenham voz e que suas necessidades e preocupações sejam consideradas. Criar canais para que possam dar feedbacks sobre os processos e sugerir melhorias pode ajudar a ajustar a comunicação. Programas de reconhecimento também podem motivar os aposentados a se envolverem mais ativamente.

Valorização e empatia

Um atendimento personalizado demonstra respeito e valorização, o que é crucial para criar uma relação de confiança com a entidade. A combinação de tecnologia e interação pessoal pode realmente fazer a diferença. Buscar ferramentas que permitam gerenciar interações e comportamentos sobre os clientes em toda a sua jornada, ajudando a personalizar interações com base no histórico e preferências de cada participante assistido, pode contribuir para um atendimento mais personalizado e assertivo.

Além disso, é necessário investir em treinamento contínuo para a equipe de relacionamento, focando em habilidades de comunicação e empatia, para garantir que o atendimento pessoal seja sempre de alta qualidade. Eventos e reuniões presenciais também podem fortalecer o relacionamento e mostrar que a entidade valoriza o contato direto.

Com tudo isso, podemos afirmar que os aposentados não só ajudam a manter a sustentabilidade financeira e a estabilidade do setor, mas também geram um impacto social positivo. Além disso, a participação ativa e a representatividade desse público garantem que o sistema atenda às necessidades de todos os participantes, tanto os atuais quanto os futuros!

(*) **Deborah Bezerra Pepe** é Membro da Comissão Técnica Sudoeste de Estratégias e Criação de Valor da Abrapp.

Referência:

<https://blog.abrapp.org.br/wp-content/uploads/2024/05/RELATORIO-2023-DA-PREVIDENCIA-COMPLEMENTAR-FECHADA-Maio-2024.pdf>

Fonte: Abrapp em Foco, em 27.09.2024

