

Comunicação e Relacionamento

Fundação **Itaú Unibanco**
Previdência Complementar

2021



Comunicação e Relacionamento

GRI 102-10, 102-12, 102-13, 102-43

As formas como a Fundação se comunica e se relaciona com seus públicos de interesse refletem o jeito de ser da organização: transparente, direta e eficaz. Buscamos estabelecer conexões frequentes com os participantes e assistidos, diretamente ou por meio de seus representantes, mantendo a entidade sempre próxima e presente. Além disso, interagimos de maneira construtiva com órgãos governamentais e associações do segmento de previdência complementar fechada.

Relacionamento com instituições

O relacionamento da Fundação com os reguladores abrange o atendimento a fiscalizações, obrigações periódicas, pedidos de informações e documentações relacionadas aos planos administrados, entre outros, observada a regulamentação vigente e conforme demandado pelo órgão, tais como:

- **Banco Central do Brasil - BACEN;**
- **Conselho Nacional de Previdência Complementar – CNPC;**
- **Comissão de Valores Mobiliários – CVM;**
- **Ministério Público do Trabalho – MPT;**
- **Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – SRFB; e**
- **Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC.**

PRI – Princípios para Investimento Responsável

Considerando a crescente importância das questões ambientais, sociais e de governança nos investimentos, e o interesse em apoiar a conscientização e o desenvolvimento dos agentes de mercado, a Fundação se tornou signatária dos Princípios para Investimento Responsável (PRI), iniciativa financeira do Programa da ONU para o Meio Ambiente e o Pacto Global da ONU.

Entidades de Representação

Nas associações que representam o segmento de Entidades Fechadas de Previdência no Brasil, a Fundação participa das discussões mais relevantes junto a dirigentes de outras entidades, em busca do desenvolvimento contínuo do segmento.

Associações de Aposentados

Atuamos em parceria com os representantes dos aposentados e pensionistas, por meio de encontros com as lideranças das associações representativas deste público, e mantemos acordos de cooperação técnica com algumas associações listadas a seguir, com intuito de assegurar o fluxo de comunicação das medidas de gestão e de acolhimento das solicitações, otimização dos atendimentos e necessidades destes grupos.

- **AFACI – Associação dos Funcionários Aposentados do Conglomerado Itaú-Unibanco**
- **AJUBEMGE – Associação Nacional dos Aposentados, Pensionistas, Funcionários e Ex-Funcionários do Conglomerado BEMGE**
- **AFABEG – Associação dos Aposentados e Pensionistas do Banco BEG**
- **ANAB – Associação Nacional dos Aposentados da Banorte**

Atendimento

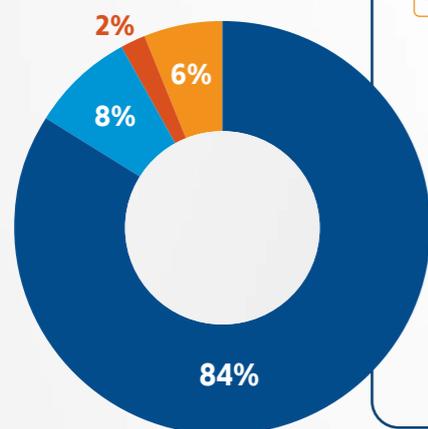
Estamos disponíveis aos participantes e assistidos para contatos via telefone pela Central de Atendimento e por e-mail, no campo Fale Conosco do site. O atendimento presencial está suspenso desde março de 2020 devido à pandemia de Covid-19, porém sem prejuízo às solicitações nos demais canais, que foram mantidos sem interrupções.

Oferecemos também canais de autoatendimento, como o aplicativo da Fundação e a área de acesso dos participantes, por meio de senha. De forma online, é possível consultar saldos e extratos dos planos, informações cadastrais e de beneficiários, além de ter

acesso ao Informe de Rendimentos e Informativo de Contribuições. No caso dos planos da modalidade de Contribuição Definida (CD) e Contribuição Variável (CV), utilizar simuladores para estimar os valores acumulados ao longo dos anos e consultar rentabilidades.

Algumas novas funcionalidades foram implantadas no site em 2021, trazendo maior autonomia e praticidade aos participantes com planos de modalidade de Contribuição Definida, entre elas, podemos mencionar: inclusão de beneficiários de forma *online* e alteração de renda.

Em 2021, quase 28% do total de acessos ao site da Fundação foi para a área de acesso restrito dos participantes e assistidos



- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

Nossos Canais



Atendimento telefônico

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h
 Capitais e Regiões Metropolitanas:
 4002 1299
 Demais localidades:
 0800 770 2299
 Deficientes auditivos ou de fala:
 0800 770 2399



Acesso do participante

Área restrita de cada plano, [acesse aqui](#)



App Fundação Itaú Unibanco

Acessos via smartphones, para sistemas Android e iOS



Fale Conosco

Disponível no site, [acesse aqui](#)



Atendimento presencial*

Em São Paulo e Curitiba. Suspenso durante a pandemia

Ao encerrar o atendimento por telefone, o usuário é convidado a responder uma pesquisa de satisfação. Em 2021, aqueles que escolheram as opções “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” somaram 92%, ante 8% de “insatisfeitos” ou “muito insatisfeitos”. Embora os dados sejam positivos, mantemos a perspectiva de melhoria contínua.

** Em 2021, as atividades nas unidades localizadas em Belo Horizonte, Goiânia e Recife foram encerradas. Essa alteração não representou nenhum impacto nos benefícios ou características dos planos geridos pela entidade.*

O atendimento aos participantes e assistidos foi assegurado mediante a centralização de todas as operações de back office na sede da Fundação em São Paulo e o atendimento presencial nas respectivas cidades, se necessário, será efetuado pelos colaboradores da entidade em local a ser indicado ou no espaço das Associações de Aposentados, conforme permite o convênio de cooperação técnica.

Comunicação

Nossa comunicação com os participantes e assistidos prioriza a prestação de serviços e a disseminação de conhecimento sobre seus planos de previdência. Para chegar ao público de forma ágil, utilizamos diferentes ferramentas digitais, como e-mail, SMS, informativos e o site da entidade.

O site da Fundação é um meio fundamental de informação e comunicação com os participantes, sendo um dos principais veículos de divulgação das iniciativas e projetos.

Em 2021, foi totalmente reformulado para tornar a experiência de navegação ainda mais agradável e intuitiva. Com um visual mais leve, as mudanças deixaram o site responsivo, se adequando automaticamente a qualquer tipo de tela (em *tablets*, celulares, *laptops* e *desktops*).

Em atendimento às regras de acessibilidade para deficientes visuais, as páginas foram adaptadas considerando as fontes dos textos, cores e adequação das imagens.

Em 2022, o conteúdo do site também já está disponível em Libras – Língua Brasileira de Sinais, ampliando a acessibilidade para a comunidade surda, assim como já ocorre nos eventos transmitidos em vídeo pela Fundação.

Destaques das melhorias no site

O site da Fundação recebeu melhorias durante o ano, aumentando em 15% os acessos com relação ao mesmo período de 2020. Foram mais de 213 mil acessos em 2021.

- Visualização mais leve e navegação simplificada.
- Adequações à acessibilidade: site acessível aos deficientes visuais; legendas nas transmissões dos eventos e vídeos disponíveis no site.
- 100% responsivo: tela se adequa automaticamente ao computador, tablet ou smartphone.

- Alteração de formato da sessão Dúvidas Frequentes: os participantes passaram a ter um menu exclusivo para esclarecimento de suas dúvidas, com segmentação por assunto para facilitar a localização.

- O Fale Conosco ganhou um campo para busca que direciona para as perguntas mais frequentes disponíveis no site, além da otimização de assuntos e possibilidade de envio de documentação.

Educação Financeira e Previdenciária

A Fundação sempre se empenhou em ampliar o conhecimento de seus participantes sobre previdência complementar, investimentos e a gestão dos seus planos de benefícios.

No site, estão disponíveis conteúdos como o Certificado do Plano, que tem por objetivo manter os participantes informados quanto a manutenção de sua inscrição, regras de elegibilidade e cálculo dos benefícios. Nele, também é possível acessar o Guia do Plano que aborda com linguagem clara e explicações objetivos as regras dos regulamentos, além de dicas para cuidar bem de sua saúde financeira.

O Guia Proteja sua Família conta com um menu exclusivo no site, abordando os procedimentos recomendados para lidar com imprevistos.

Mensalmente, são divulgados textos explicativos sobre a rentabilidade junto às lâminas com o desempenho das carteiras dos planos CD. Durante as campanhas semestrais que permitem a troca do perfil de investimento nos planos CD, a Fundação lança edições especiais dos informativos “com você” e promove bate-papos com especialistas para esclarecer dúvidas.

Em 2021, teve início a divulgação das Pílulas de Investimento, informativos curtos e com linguagem descomplicada sobre as características das aplicações, além de artigos que aprofundam temas sobre o cenário econômico e demais assuntos do mercado financeiro.

Há, ainda, conteúdos em vídeo dos eventos realizados e sobre regras e benefícios dos planos, bem como informativos “com você”, publicados bimestralmente, que trazem matérias recorrentes para disseminação do tema Educação Financeira e Previdenciária.

Eventos

Diante do distanciamento exigido pela pandemia, os eventos online se mostraram ainda mais necessários. A participação de públicos de diversas localidades, e a possibilidade de interagir com gestores, que responderam ao vivo às perguntas enviadas, confirmam o sucesso deste formato. Em 2021, a Fundação esteve em oito eventos, dos quais promoveu sete:

- Bate-papo sobre perfil de investimentos (12/01 e 13/07)**
 A cada semestre, participantes do Itaubanco CD, Futuro Inteligente, Itaubank e Previdência Redecard CD recebem orientações de especialistas sobre os perfis de investimentos destes planos, orientando a tomada de decisão mais adequada para sua previdência.
- Semana do Aposentado (26 a 29/01)**
 Todos os anos, a Fundação participa da cerimônia da Abrapp, com a indicação de homenageados, representando os demais assistidos e pensionistas da entidade, que desde 2020 vem sendo realizada apenas virtualmente. Em 2021, foram quatro dias de palestras gratuitas.
- Encontro das Associações, Conselhos e Comitês dos Planos (28/10)**
 Realizado anualmente pela Fundação desde 2006, em 2021 abordou dois temas: “O que mudou? Impactos no sistema e expectativas pós-crise” e “Reinvenção da terceira idade em tempos disruptivos”.
- Proteja seu Dinheiro (08/11)**
 Como parte do Programa de Educação Financeira e Previdenciária, pela primeira vez a Fundação participou da Semana Nacional de Educação Financeira (ENEF). O evento orientou os participantes sobre planejamento financeiro e explicou o modelo de gestão de investimentos de seus planos.
- Seminário Jurídico (25 e 26/11)**
 Em sua 15ª Edição, o antigo Workshop Jurídico passou a ter dois dias de programação e a se chamar Seminário Jurídico. O evento da Fundação teve a abertura do diretor superintendente da Previc e contou com palestras de representantes de seis renomados escritórios de advocacia abordando questões previdenciárias.
- Transformação digital (15/12)**
 As inovações tecnológicas da Fundação em prol de seus participantes e assistidos, juntamente com uma visão de futuro das oportunidades trazidas pelo universo digital, foram abordadas neste evento.
- Workshop Colaboradores (17/12)**
 Desenvolvido anualmente, o *workshop* busca alinhar as práticas de governança, estimular a melhoria dos fluxos de trabalho e reforçar os conhecimentos em previdência, bem como incentivar o trabalho em equipe com foco em performance, comunicação e confiança.

A network diagram with nodes and lines, overlaid on a background of overlapping light gray shapes. The nodes are colored in shades of blue, orange, and yellow, and are connected by thin gray lines. The background shapes are semi-transparent and create a layered effect.

**Acesse o Relato Integrado na íntegra,
disponível no site.**

Conte com a gente!

Fundação Itaú Unibanco
Previdência Complementar