

Com você

Informativo bimestral da Fundação Itaúbanco • março/abril2012 ano10 nº53

Fundação faz pesquisa entre os participantes

Resultados apontam aspectos mais apreciados e pontos que podem ser aprimorados para melhorar o relacionamento com o público-alvo.

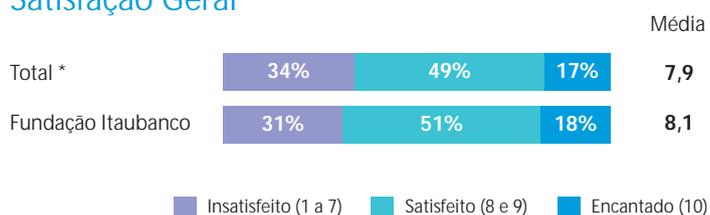
O que é fundamental no atendimento? E na comunicação? As regras e condições dos planos são suficientemente conhecidas? Estes e muitos outros aspectos fizeram parte da Pesquisa de Satisfação realizada pela Fundação Itaúbanco, em parceria com as demais entidades de previdência complementar do Itaú Unibanco (UBB Prev, ItaúBank, Funbep, Prebeg, Bemgeprev, Banorte e Planos Itaú CD e BD).

“Nosso objetivo foi conhecer a opinião dos participantes e identificar onde estamos bem e onde podemos melhorar para garantir serviços e ferramentas de comunicação e atendimento que façam sentido para nosso público e respondam às suas expectativas”, explica Sergio Fajerman, diretor presidente da Fundação Itaúbanco. Para isso, foi feito um estudo quantitativo, por meio de 850 entrevistas telefônicas com abrangência nacional, de 21 de novembro a 5 de dezembro do ano passado.

A amostragem foi ponderada de acordo com a população de cada entidade e por tipo de participante (ativo, assistido, autopatrocinado e optante pelo Benefício Proporcional Diferido/BPD). A escolha dos entrevistados foi aleatória a partir da base total fornecida pelas fundações à empresa responsável pelo estudo.

A pesquisa começava com a chamada “satisfação impulsional” – o participante era convidado a dar uma nota de 0 a 10 para sua satisfação geral com a entidade (veja abaixo). A partir daí, os entrevistadores faziam perguntas sobre aspectos específicos para avaliar os pontos fortes e fracos – ou seja, as oportunidades de melhoria. Confira, nesta e na próxima página, os principais resultados que já estão sendo estudados para gerar planos de ação que atendam às necessidades identificadas.

Satisfação Geral



*consolidado de todas as fundações



O que a entidade poderia fazer para deixá-lo mais satisfeito?

(os aspectos mais apontados pelas entidades do conglomerado Itaú Unibanco)

- Informações mais claras/Linguagem mais simples
- Fornecer informações mais detalhadas/Manter o cliente bem informado sobre o investimento
- Mais informações sobre o plano
- Manter o cliente informado de como está sendo manuseado o fundo
- Informar o que pode ser alterado
- Informações sobre a rentabilidade
- Enviar informações ao cliente com maior frequência
- Mais opções de investimentos
- Ter maior rentabilidade
- Canal de atendimento mais fácil
- Melhorar a qualidade do call center
- Responder aos e-mails
- Enviar extratos
- Enviar informações/extratos mensais



você e a fundação

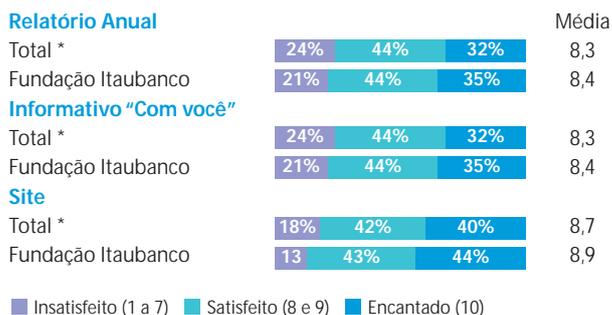


Pesquisa permite traçar planos de melhoria



As opiniões dos 850 participantes ativos, assistidos, autopatrocinados e Benefício Proporcional Diferido/BPD de diferentes localidades permitiram avaliar sua satisfação e identificar as necessidades que podem ser melhoradas. "Ficamos contentes em perceber que, de maneira geral, os índices de satisfação foram positivos. As médias mais elevadas vêm dos participantes assistidos – ou seja, aqueles que já estão recebendo os benefícios e que refletem nossa razão de ser: assegurar tranquilidade aos aposentados ou pensionistas", comenta Sergio Fajerman, diretor presidente da Fundação Itaúbanco. "Quanto aos demais participantes, percebemos onde precisamos melhorar. Nossas ações serão direcionadas para aprimoramento dos aspectos apontados no resultado da pesquisa."

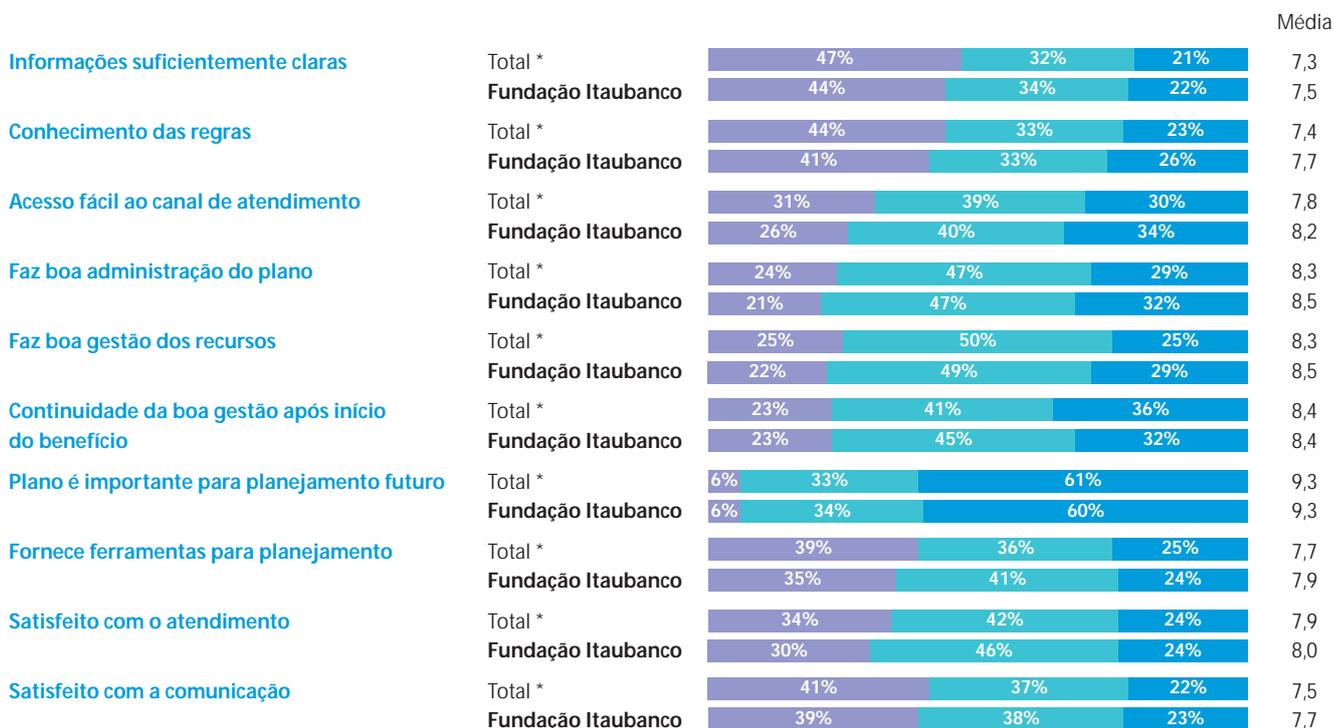
Avaliação dos veículos de comunicação



*consolidado de todas as fundações

Concordância com as frases

Os analistas perguntaram aos entrevistados se eles concordavam ou não com frases a respeito do relacionamento com a entidade. Confira a média geral para cada tema:



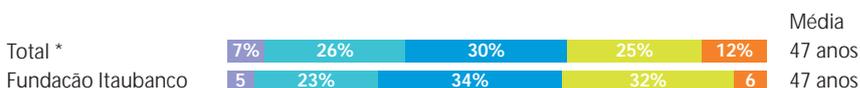
*consolidado de todas as fundações

A amostragem por sexo...



*consolidado de todas as fundações

... e por idade



■ Até 30 anos
 ■ Entre 31 e 40 anos
 ■ Entre 41 e 50 anos
 ■ Entre 51 e 60 anos
 ■ Acima de 61 anos



Qual o peso do seu patrimônio?

por Jurandir Sell Macedo

Quem poupa e investe com objetivo de se aposentar, e mesmo quem já parou de trabalhar e hoje usufrui do patrimônio, precisa seguir uma das mais conhecidas máximas do mercado financeiro: não coloque todos os ovos na mesma cesta. A diversificação é defendida por muitos especialistas. E não é à toa. Ela funciona não só como forma de reduzir o risco de perder dinheiro, mas também – acredite – aumenta o retorno esperado dos investimentos. Isso significa fazer seu dinheiro trabalhar mais (e melhor) para que você possa trabalhar por menos tempo e se aposentar com segurança.



consequente, dos fundos de investimentos. É a falta de liquidez que cria a impressão de que o preço dos imóveis não varia.

Nossa cultura de comprar imóveis para alugar fazia todo sentido quando a economia brasileira e o sistema financeiro viviam cheios de sobressaltos. Atualmente é muito mais interessante ter um patrimônio vinculado a um bom plano de previdência privada ou em ações do que em uma carteira composta só por imóveis. Para diversificar um portfólio de forma eficiente, é preciso procurar ativos que não sejam perfeitamente correlacionados, ou seja, que não reajam da mesma forma aos acontecimentos do

mercado – algo que os bons planos de previdência fazem com propriedade.

Mas o que se observa na realidade é algo oposto. Muitas pessoas que estão próximas da aposentadoria concentram o patrimônio em um único tipo de investimento, em geral os imóveis. Buscam segurança. Mas será que é isso mesmo que os imóveis oferecem?

Pense nos longos anos que você passou acumulando patrimônio com o objetivo de ter a máxima segurança possível no futuro. Não deixe que, justo na época em que você deveria aproveitar mais a vida, seu patrimônio acabe se tornando uma fonte de insegurança. Uma vida equilibrada financeiramente e um bom plano de previdência privada são a melhor forma de aproveitar a aposentadoria com tranquilidade.

Muitos ficam anos tentando vender um imóvel por um determinado preço sem encontrar comprador. Pensam que aquele é o preço justo e se recusam a reduzir o valor de venda. Esquecem que preço é aquilo que o mercado quer pagar, e pronto. A liquidez é que faz variar o preço das ações, dos títulos públicos, e, por



Jurandir Sell Macedo é consultor exclusivo do programa Uso Consciente do Dinheiro do Itaú Unibanco, doutor em Finanças Comportamentais com pós-doutorado em Psicologia Cognitiva e professor da Universidade Federal de Santa Catarina.



Atenção, aniversariantes!

Lembramos que, neste ano, o cadastramento dos assistidos, autopatrocinados e BPD passou a ser feito no mês de aniversário do participante. A Fundação Itaú Unibanco envia correspondência no mês anterior com todos os procedimentos que devem ser seguidos.

Importante: os assistidos que não responderem nos prazos previstos terão seus benefícios suspensos até a regularização de sua situação junto à entidade.

Primeira reunião do ano

Os membros dos Conselhos Fiscal e Deliberativo participaram de sua primeira reunião de 2012 nos dias 8 e 23 de março, respectivamente. Na pauta dos conselheiros fiscais, as informações gerenciais da entidade, os processos judiciais, a alteração de **composição** do Conselho Deliberativo, a performance dos investimentos e a deliberação sobre os controles internos da Fundação, atestando sua adequação, e sobre as demonstrações contábeis, a evolução do equilíbrio técnico e as notas explicativas relativas a 2011, entre outros temas. Na reunião do Conselho Deliberativo, seus membros ficaram a par das principais atividades da Fundação e das definições do Conselho Fiscal, além de deliberarem sobre as demonstrações e dados contábeis do exercício de 2011 e aprovar a incorporação da Prebeg pela Fundação Itaúbanco e alterações no Regulamento do PAC a serem submetidas à Previc (veja abaixo) e modificações no custeio previdencial para 2012.

Carlos Eduardo Monico tomou posse no Conselho Deliberativo, em substituição a Demosthenes Madureira de Pinho Neto.

Contribuições para o Plano 002

Em função dos resultados da avaliação atuarial relativa a 2011, aprovada pelo Conselho Deliberativo, a partir deste ano, os percentuais de contribuição dos participantes serão cobrados em seu valor integral. No mês de abril, foram pagas a contribuição integral e a diferença das contribuições dos meses de janeiro a março (dividida em nove parcelas mensais, de abril a dezembro, considerando o percentual integral). A tabela de contribuição está no site da Fundação.

Alterações no Regulamento do PAC

A Fundação Itaúbanco está submetendo à análise da Previc duas propostas de alteração no Regulamento do PAC, aprovadas na reunião do Conselho Deliberativo, no dia 23 de março. As modificações são nos artigos 21 (na regra para cálculo da Remuneração Média/RM do plano) e 22 (alteração de índice de reajuste – do IPC/DI-RJ para o IPCRJ12/DI – em função da substituição do indicador pela Fundação Getúlio Vargas).

Relatório Anual

A partir do dia 30 de abril, o Relatório Anual de 2011 estará disponível no site da Fundação Itaúbanco. Neste ano, a entidade foi liberada da obrigatoriedade de envio do material impresso devido à aprovação de seu Programa de Educação Financeira e Previdenciária pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc). Dessa forma, a Fundação Itaúbanco reduz despesas com impressão e postagem do Relatório e contribui para a sustentabilidade do planeta.



Mais uma grande festa

Os assistidos (aposentados e pensionistas) da Fundação Itaúbanco e das demais entidades de previdência complementar do Itaú Unibanco estão às vésperas de seu já tradicional evento anual. Com o tema “Mais alegria e menos preocupação”, o encontro vai destacar, de maneira leve e descontraída, a importância do planejamento financeiro em qualquer fase da vida, inclusive entre os assistidos, para que a aposentadoria possa ser aproveitada com tempo, recursos e disposição para novos desafios.

“Nossas fundações trabalham para proporcionar mais tranquilidade aos aposentados e pensionistas. O objetivo é que eles se preocupem menos, vivam mais e possam, assim, multiplicar os momentos felizes e dividir com seus amigos e familiares toda a sua energia e alegria”, destaca Arnaldo Serighelli, diretor da Fundação Itaúbanco.

Cada assistido pode levar um acompanhante ao encontro que terá coquetel, jantar e um show especial da banda The Originals. Formado em 2005, o grupo é composto por ex-integrantes dos The Fevers. Famosa por criar arranjos originais e dar nova roupagem a sucessos da jovem guarda, a banda tem também composições que fazem parte de trilha sonora de novelas.

Os pré-convites já estão sendo enviados e indicam o período e o telefone para confirmação obrigatória de presença. É bom ficar atento para aproveitar mais essa oportunidade de rever antigos colegas e se divertir muito!

A agenda dos eventos

Recife	31 de maio
Goânia	05 de junho
Belo Horizonte	14 de junho
Curitiba	19 e 20 de junho
São Paulo	28 de junho

Quatro possibilidades em caso de desligamento

Quando se desliga da patrocinadora antes de atingir as condições para sua aposentadoria, o participante tem quatro opções em relação a seu plano de previdência. As bases dessas alternativas são estabelecidas por lei, mas suas regras variam conforme as características de cada plano. Veja, abaixo, como são as regras para o seu plano.

Autopatrocínio

Assegura a continuação de participação no plano, desde que se assumam os custos e/ou contribuições antes a cargo da patrocinadora. A escolha do Autopatrocínio não impede posterior alteração para o Benefício Proporcional Diferido, a Portabilidade ou o Resgate.

- **No Plano Itaubanco CD** – O participante deverá assumir a Contribuição Normal da patrocinadora e poderá ainda efetuar as Contribuições Suplementares e Esporádicas.
- **No PAC** – O participante deverá recolher ao PAC a totalidade das contribuições necessárias ao seu custeio.
- **No Plano 002 e no Franprev** – O participante efetuará sua contribuição mensal obrigatória adicionada da contribuição da patrocinadora, inclusive quanto aos benefícios de risco e despesas administrativas.
- **No Itaulam Básico** – O participante deverá recolher ao plano a totalidade das contribuições, inclusive quanto aos benefícios de risco e despesas administrativas.
- **No Itaulam Suplementar** – O participante terá que recolher à entidade, além de sua respectiva contribuição mensal obrigatória, a contribuição devida na totalidade pela patrocinadora.

Benefício Proporcional Diferido (BPD)

Possibilita permanecer no plano e receber o benefício de forma proporcional no futuro, quando forem atingidas as condições de elegibilidade. Nesse caso, o participante não fará mais nenhuma contribuição para o plano. Os recursos serão recebidos no futuro conforme a reserva do participante no momento da opção pelo BPD, corrigida pelo índice previsto no Regulamento de cada plano. Escolher o BPD não impede posterior opção pela Portabilidade ou Resgate.

Portabilidade

Garante a transferência das contribuições feitas pelo participante para outro plano de previdência complementar. Representa o fim de qualquer vínculo com o plano.

- **No Plano Itaubanco CD** – O participante terá direito a portar o Saldo de Conta Total.
- **No PAC** – Não há essa opção, pois o participante não efetua contribuições para o plano.
- **No Plano 002, Franprev, Itaulam Básico** – O participante fará jus à totalidade das contribuições feitas por ele ao plano, corrigidas pelo INPC-IBGE, descontadas as parcelas correspondentes a benefícios de risco.
- **No Itaulam Suplementar** – Poderá portar o valor correspondente ao saldo da sua conta de contribuição de participante.

Resgate

Permite a retirada das contribuições feitas pelo participante e constitui o fim de vínculo com o plano.

- **No Plano Itaubanco CD** – É possível resgatar 100% do saldo da Conta de Participante, sem direito aos recursos da conta da patrocinadora.
- **No PAC** – Apenas os participantes autopatrocinados podem resgatar suas contribuições ao plano, pois os ativos não fazem contribuições. Os autopatrocinados fazem jus à totalidade de suas contribuições, corrigidas pelo INPC-IBGE, descontadas as parcelas correspondentes a benefícios de risco.
- **No Plano 002, Franprev, Itaulam Básico** – O participante tem direito ao total de suas contribuições para o plano, corrigidas pelo índice previsto no Regulamento, descontadas as parcelas relativas a benefícios de risco.
- **No Itaulam Suplementar** – Pode-se resgatar o valor correspondente ao saldo da conta de contribuição de participante.

Rentabilidade – Plano Itaubanco CD

Rentabilidade dos perfis de investimentos *

	Jan/12	Fev/12	Mar/12	Acumulado 2012
Ultraconservador	0,88%	0,72%	0,81%	2,43%
Conservador	1,66%	1,06%	0,66%	3,42%
Moderado	2,92%	1,52%	0,40%	4,90%
Arrojado	4,44%	2,06%	0,06%	6,65%

Indicadores financeiros

	Jan/12	Fev/12	Mar/12	Acumulado 2012
INPC	0,51%	0,39%	0,18%	1,08%
Poupança	0,59%	0,50%	0,61%	1,71%
CDI	0,89%	0,74%	0,81%	2,46%
Ibovespa	11,13%	4,34%	-1,97%	13,68%

Benchmark Composto (RF e RV) **

	Jan/12	Fev/12	Mar/12	Acumulado 2012
Ultraconservador (RV 0%)	0,89%	0,74%	0,81%	2,46%
Conservador (RV 7,5%)	1,66%	1,01%	0,60%	3,30%
Moderado (RV 20%)	2,94%	1,46%	0,26%	4,71%
Arrojado (RV 35%)	4,47%	2,00%	-0,16%	6,39%

* Na apuração da performance mensal das carteiras e dos benchmarks são consideradas pelo menos quatro casas decimais.

** O Benchmark Composto é produto da variação do CDI (ponderada pelo percentual da carteira investido em renda fixa) e da variação do Ibovespa (ponderada pelo percentual da carteira investido em renda variável)

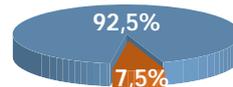
Alocação das carteiras

março/2012

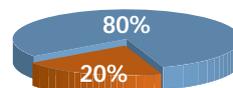
Ultraconservador



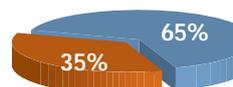
Conservador



Moderado



Arrojado



■ Renda Fixa ■ Renda Variável

colar etiqueta aqui

Informativo bimestral da Fundação Itaubanco - Rua Carnaubeiras, 168, 3º andar, Jabaquara, CEP 04343-080, São Paulo, SP, tel. (11) 5015-8430 • Rua Gollacazes, 15, 9º andar, Centro, CEP 30190-050, Belo Horizonte, MG, tel. (31) 3249 9837/9856 •



Elaboração: Palavra. Oficina de Textos, tel. (11) 3034-0007 • Jornalista responsável: Beth Leites (MTB 20.273) • Projeto gráfico: Hiro Okita • Tiragem: 14.640 exemplares.

A Fundação em números

(em milhões de reais)

Participantes

fevereiro 2012

Ativos	20.173
Assistidos*	8.244
Autopatrocinados	4.358
BPD / Vesting	1.623
Em fase de opção	1.231

* Inclui pensionistas

Total 35.629

Posição Patrimonial

fevereiro 2012

Ativo	
Realizáveis	2,0
Investimentos	13.088,5
Outros	734,9

Total 13.825,4

Passivo

Exigíveis	942,6
Operacional	14,8
Contingencial	927,8
Passivo Atuarial	10.401,4
Superávit Acumulado	469,4
Fundos	2.012,0
Total	13.825,4

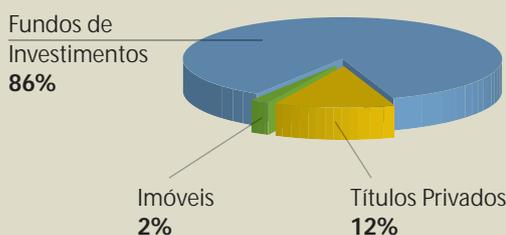
Resultado Acumulado no Período

fevereiro 2012

Contribuições Recebidas	6,9
Benefícios Pagos	(60,7)
Resultado dos Investimentos	339,9
Despesas Administrativas	(3,2)
Provisões Matemáticas	(196,3)
Provisões para Contingências	(12,4)
Constituição de Fundos	(34,8)
Superávit do Período	39,4

Composição dos Investimentos

fevereiro 2012



Telefones de contato da Fundação Itaubanco

São Paulo/SP (11) 5015-8430

Demais localidades 0800 770-2299

Belo Horizonte/MG (31) 3249-9837 / 9856

A Fundação Itaubanco não se responsabiliza por decisões tomadas com base nas matérias divulgadas nesta publicação.