

## Call centers e vendas online ampliam acesso aos produtos

A diversificação dos canais de distribuição tem sido fundamental para o crescimento do mercado de capitalização. Os call centers e as vendas online contribuem para ampliar o conhecimento e o acesso às diversas modalidades de produtos hoje disponíveis. "Quando o cliente opta por adquirir um título de capitalização ligando ou acessando o site de uma empresa acaba tendo mais tempo de conhecer as vantagens e as características do produto. Ao falar com um atendente ou ler os termos de aquisição, o cliente finaliza a operação sem dúvida sobre o que está comprando", explica Marco Antonio Barros, presidente da FenaCap (Federação Nacional de Capitalização).

As duas maiores empresas do setor demonstram que a ampliação dos canais de venda influenciam no desempenho do setor. A Brasilcap, líder do mercado de capitalização há 18 anos consecutivos, tem na sua Central de Atendimento um bom exemplo de contribuição para os resultados expressivos alcançados ao longo dos anos. Em 2013, o canal contribuiu com 23% do faturamento total de produtos de pagamento mensal, que, no período, atingiu R\$ 1,9 bilhão. No primeiro semestre de 2014, o call center já responde por 8% do total de vendas.

"Com a capilaridade do Banco do Brasil o trabalho é sempre muito desafiador para a nossa Central de Atendimento. Mas o importante é que temos tido êxito neste sentido e fortalecido cada vez mais nossa estratégia de vendas neste canal. A expectativa é manter o bom desempenho também neste ano. O objetivo é crescer, mas sempre orientados pela transparência e pela satisfação do nosso cliente", explica Marcos Coltri, Diretor Comercial da Brasilcap.

No primeiro semestre, a Bradesco Seguros comercializou 252 mil títulos de capitalização por meio de internet banking, telefone e terminais de autoatendimento, totalizando R\$ 300 milhões em receita. Essa marca representa 12% da receita global com capitalização.

"Para o Grupo Bradesco Seguros, a procura e a aceitação dos títulos de capitalização pelos canais digitais e alternativos são resultados importantes, que demonstram que os investimentos em inovação e tecnologia estão sendo realizados de forma a atender ainda melhor nossos clientes", afirma José Sérgio Bordin, Diretor Gerente de Capitalização do Grupo Bradesco Seguros.

**Fonte:** [FenaCap](#), em 26.09.2014.