

Presidente da FenaCap identifica benefícios do Programa de Certificação da CNseg

Nesta entrevista, o presidente da FenaCap, Marco Barros, aponta os futuros benefícios, no mercado de Capitalização, do Programa de Certificação Profissional criado pela CNseg. Para ele, a qualificação ampliada garante soluções mais assertivas ao consumidor e amplia seu nível de satisfação. Leia a íntegra da entrevista a seguir.

Quais os impactos do Programa de Certificação Profissional da CNseg no mercado de Capitalização?

Cada vez mais que distribuidores se tornam conhecedores daquilo que oferecem à sociedade todo o mercado ganha. Um mercado é forte quando você tem todos os elos que o unem sem grandes assimetrias. Então é uma contribuição importante para que nossos stakeholders conheçam melhor os produtos, e, simultaneamente, nossos distribuidores ofereçam soluções mais assertivas.

Para o senhor, qual a importância de o mercado em que atua contar com profissionais mais bem qualificados?

À medida que há profissionais mais bem qualificados, melhores são os produtos colocados à mesa, mais fácil é a compreensão dos consumidores e as soluções criadas para atender às suas reais necessidades. Portanto, ter a qualificação ampliada significa que estes profissionais conhecem mais profundamente o segmento, os consumidores, e são capazes de trabalhar de forma assertiva.

Esta iniciativa de mercado é também favorável para reduzir ruídos na comunicação com clientes?

Uma vez que todos os atores do mercado conhecem melhor seu ofício, há benefícios para a relação de consumo. Não é por acaso que, dentro da FenaCap, um de nossos principais programas é o de educação financeira do consumidor de Capitalização, fazendo-o entender a que se destina, seus objetivos, sua maturação e como tirar melhor proveito de nossos produtos. À medida que os consumidores entendem melhor todas as variáveis que cercam o mercado de Capitalização, a tendência é de ganho para todos os envolvidos. Isso porque o mercado passa a entregar melhores soluções aos diferentes grupos de clientes, o que tem repercussão na redução de ruído da comunicação.

Há correlação direta entre certificação profissional e melhorias operacionais?

Deveria ter, sim. Com profissionais mais bem qualificados, há ou deveria haver reflexos nos produtos, processos operacionais, pós-venda e criação de entendimento de soluções integradas. A melhoria da qualificação tem resultado imediato naquilo que o funcionário faz, mas, de alguma maneira, independente do setor em que trabalha, há uma repercussão positiva e geral para um objetivo comum: atendimento mais adequado ao consumidor.

Como se dará a adesão da Fenacap a esta iniciativa da CNseg?

A Fenacap apresenta temas relevantes para discussão na diretoria, obtém sua adesão, e, em consequência, por representar 100% das empresas de Títulos de Capitalização, há o chamamento natural do mercado.

A melhor qualificação profissional pode ampliar também as vendas e contribuir para a compra mais consciente dos produtos de Capitalização?

Não tenho dúvida disso. Com profissionais mais bem qualificados e atores com poucas assimetrias,

criam-se condições para a ampliação do mercado, tendo em vista a perspectiva de uma entrega melhor dos serviços ao cliente. Em resposta, há, primeiro, um impacto na venda de melhor qualidade e, depois, em termos de quantidade.

Fonte: [CNseg](#), em 09.07.2015.