

Especialista destaca os principais ruídos na comunicação com os consumidores de planos de Capitalização

Nesta edição, a especialista, que preside a Comissão de Comunicação da FenaCap, lista os problemas mais comuns no relacionamento com os clientes de planos de Capitalização.

1) Quais os principais problemas de comunicação que, historicamente falando, as companhias detectam no relacionamento com clientes de planos de Capitalização?

As principais dúvidas dos clientes de títulos de Capitalização são relacionadas ao rendimento, que a grande maioria acredita ser maior que o da poupança; outra dúvida é com relação ao funcionamento do cálculo da perda no caso de resgate antecipado e com relação aos valores, frequência e onde podem conferir informações dos sorteios.

2) O que as companhias estão, de maneira geral, fazendo para melhorar essa comunicação, seja em seus materiais de marketing, seja no treinamento das equipes de venda?

As empresas, de forma geral, procuram cada vez mais aprimorar a imagem do segmento. Comunicar com transparência e ampliar o conhecimento sobre os produtos de Capitalização. É importante também dar ênfase ao esclarecimento de alguns ruídos recorrentes, como, por exemplo, as comparações equivocadas da Capitalização com investimentos ou com loteria.

3) Há, por parte da FenaCap, recomendações gerais feitas às companhias, de forma a melhorar o relacionamento com os clientes?

A orientação da entidade é que as empresas apresentem, com total clareza e detalhes, o que o cliente está comprando. É importante que, antes de adquirir o título, o consumidor tome conhecimento das Condições Gerais do Produto, que inclui informações sobre prazo de carência para resgates e de vigência do título; percentuais das cotas de capitalização de sorteio e de carregamento; bem como critérios de atualização de valores.

Fonte: CNseg, em 06.06.2017.