

Clientes de capitalização preferem as redes sociais para se relacionar com as empresas do setor

O presidente da Comissão de Controles Internos da FenaCap e superintendente da Capemisa Seguradora, Marco Nicolleti, faz, em entrevista à coluna Capitalizando, do site da FenaCap, uma análise do Relatório de Ouvidorias das empresas de seguros lançado recentemente pela CNseg.

Em 2016 o segmento de capitalização respondeu por 3% das demandas registradas pelo mercado de ouvidoria de seguradoras. Os dados constam nos relatórios de atividades das ouvidorias, recentemente divulgados pela CNSeg. Como o senhor avalia esse resultado?

Em primeiro lugar, gostaria de atentar que essa iniciativa de produzir um Relatório de Ouvidorias é muito relevante para o mercado, pois pondera o que está ou não favorecendo o mercado para tentar melhorar a comunicação das empresas com os consumidores. O relatório apurou mais de quatro mil manifestações registradas, e veio para ratificar o que as pesquisas já vinham apontando, a maior parte dessas reclamações se referem a aspectos relacionados a resgates. Por esse motivo, temos intensificado a informação sobre as regras que envolvem o resgate da capitalização. Isso significa que muitas pessoas adquirem títulos sem saber os seus direitos e deveres no contrato de capitalização. É preciso deixar claro que capitalização não é um investimento e que só pode ser resgatado todo o valor no fim do prazo de vigência

O relatório mostrou alguma mudança no comportamento dos consumidores de capitalização?

Sim. O relatório revelou que os clientes de títulos de capitalização popular preferem utilizar as redes sociais e sites para interagir com as empresas, já os clientes de produtos tradicionais fazem mais uso do telefone. Outra informação interessante é que houve 14% no crescimento dos contatos com as ouvidorias quando em 2015 havia predominância de órgãos externos como PROCON, SUSEP e do portal Consumidor.gov.

Quais foram às novidades apontadas no relatório?

Foi observada a origem geográfica dessas manifestações, tendo como raiz as regiões Sudeste e Nordeste. O que é normal, pois reflete uma ordem natural até pelo tamanho dos mercados.

Fonte: [CNseg](#), em 30.08.2017.