

Confira a entrevista com a vice-presidente da Comissão de Comunicação da FenaCap, Olena Korpusenko

A transformação digital dos negócios, das empresas e do consumidor é impactada fortemente por outras ferramentas tecnológicas importantes, como e-commerce, comunicação interpessoal e mobilidade. Nesse cenário, o público também mudou, hoje são superconectados e ávidos por novidades.

Para saber como anda o relacionamento digital do segmento de capitalização com os clientes vamos conversar hoje com a vice-presidente da Comissão de Comunicação da FenaCap, Olena Korpusenko.

Como têm sido a atuação das empresas de capitalização no ambiente online?

As empresas de forma geral procuram cada vez mais aprimorar a imagem do segmento. Os canais digitais têm contribuído para que o setor comunique com transparência e amplie o conhecimento sobre os produtos de capitalização. As novas tecnologias contribuem ainda para otimizar processos, agilizar a comunicação com o consumidor, ampliar o conhecimento, esclarecer dúvidas, reforçar o conceito de educação financeira e comercializar produtos.

Quais as vantagens dessa nova forma de comunicar?

As plataformas digitais, além de estreitarem o relacionamento com os clientes já conquistados, ampliam os canais de venda para conquistar novos públicos. São práticas mais ágeis e econômicas.

A FenaCap está presente no Facebook, Linkedin e Youtube. Quais são os principais questionamentos dos consumidores que utilizam esses canais?

As principais dúvidas dos clientes de títulos de capitalização são com relação 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.

E como são feitos os esclarecimentos a essas dúvidas?

A FenaCap adotou a prática de responder a cada uma das interações. Além disso, são produzidos vídeos e posts esclarecendo sobre o funcionamento dos títulos de capitalização e desmitificando o segmento.

Fonte: [CNseg](#), em 07.02.2018.