

A entrevista dessa semana é com a assessora de comunicação da FenaCap, a jornalista Cláudia Bensimon, que aborda os avanços da Federação com relação à preocupação de esclarecer cada vez mais os consumidores de títulos de capitalização.

1) Cláudia, como era o conhecimento dos clientes de títulos de capitalização há alguns anos e como é atualmente?

Há alguns anos existia uma certa confusão conceitual em relação aos títulos de capitalização. Havia uma tendência a comparar os TCS a outros produtos financeiros do mercado e até mesmo à loteria. Por esta razão, a FenaCap estabeleceu um padrão de comunicação, com uso mensagens-chave - que passaram a ser utilizadas por todas as associadas nas suas ações de comunicação institucional, promocional e de produto. Foi um período em que nosso trabalho era reforçar que a capitalização não era loteria, não era investimento. Isso mudou.

2) O que foi feito para mudar essa percepção?

Em 2015 a federação passou a adotar um novo posicionamento: soluções de negócios com sorteios e passou a investir numa Comunicação mais focada nos seus públicos. Foram várias ações, como por exemplo, a adesão ao Programa de Educação em Seguros, capitaneado pela CNSeg; a participação de dirigentes da FenaCap nos colóquios com os Procons. Ainda em 2015, a federação realizou uma pesquisa de satisfação com os clientes, um workshop com os jornalistas que cobrem o segmento, lançou um livreto: A Capitalização na Agenda Social e Econômica Brasileira e realizou uma Campanha institucional que foi batizada de: Movimentando a economia. Realizando sonhos.

3) O que foi observado como resultado dessas ações?

Nós observamos que as pessoas estão cada vez mais tendo um conhecimento maior sobre o produto, e comprando títulos de capitalização sabendo que capitalização não é investimento. A capitalização é um conjunto de soluções de negócios com sorteios, que atende a diversos perfis de consumidores, independentemente de classe social, renda ou escolaridade.

4) Como é feita a comunicação em massa com os clientes e leigos no assunto?

Atualmente temos a oportunidade de falar sobre as vantagens da capitalização através de matérias em jornais de grande circulação e mídia especializada. Desde o ano passado (2016) estamos atuando nas intensivamente nas redes sociais, através do impulsionamento de posts e vídeos esclarecedores para o público leigo.

5) O que a entidade está planejando para os próximos anos?

Para o próximo triênio vamos apostar no novo posicionamento: “Soluções sob medida para seus planos ganharem vida”. Entendemos que esse conceito é abrangente o suficiente para abordar todas as modalidades de títulos de capitalização e para falar com os dois públicos principais de interesse.

Fonte: [CNseg](#), em 23.02.2018.