

Por Antonio Penteado Mendonça



Banco é banco, seguradora é seguradora. As duas instituições não se confundem. A instituição financeira é uma empresa completamente diferente da companhia de seguros. Além de ambas movimentarem enormes somas de dinheiro, há pouca relação entre o que elas fazem.

São essas diferenças que pautam seu funcionamento, com o setor financeiro tendo rotinas diferentes do setor de seguros nas áreas de desenvolvimento de produtos, administrativa e comercial. Banco oferece conta corrente, caderneta de poupança, empréstimos e aplicações financeiras, enquanto a seguradora oferece suas apólices para proteger o patrimônio, a vida e a capacidade de atuação dos segurados. É uma diferença abissal, que cria realidades diferentes nas suas relações com os clientes.

Pelos serviços oferecidos, a relação entre uma instituição financeira e seu público praticamente amarra o consumidor ao banco. Não é comum alguém ter conta corrente num banco, caderneta de poupança em outro, fundos num terceiro e empréstimos num quarto. Ao contrário, o consumidor concentra suas operações numa única instituição e esta relação costuma se estender no tempo.

No setor de seguros acontece quase que o oposto. O segurado não tem fidelidade à seguradora que garante seus riscos hoje. Na renovação do seguro, o que acontece na maioria das vezes anualmente, o segurado faz uma tomada de preços, comparando as diferentes condições oferecidas pelas seguradoras consultadas e optando, com frequência, pela mais barata.

Além disso, as seguradoras, ao contrário dos bancos, podem não oferecer todos os tipos de produtos que o consumidor necessita. É assim que existem seguradoras com apetite para seguros de vida e acidentes pessoais, outras que preferem seguros de veículos, outras focadas em planos de saúde privados, ainda outras que gostam de seguros de transporte, responsabilidade civil, etc.

Em função das particularidades da atividade, é comum um segurado ter várias apólices emitidas por várias seguradoras. O seguro de vida é garantido pela seguradora A, o plano de saúde pela B, o automóvel pela C, a residência pela D e a empresa pela F, sem maiores cuidados em manter todos os seguros numa única companhia. No máximo, o segurado mantém a maioria dos seguros num único corretor de seguros, que é o principal canal de distribuição dos produtos do setor e quem coloca as apólices, de acordo com o segurado, nas diferentes seguradoras.

Assim, ao se falar de “Open Banking” ou “Open Finance” é necessário colocar várias vírgulas entre eles e o “Open Insurance”. As realidades são completamente diferentes. No sistema financeiro há uma relação mais próxima entre o cliente e a instituição, que, evidentemente, até agora, não partilhava seus dados com a concorrência.

No setor de seguros a realidade é outra. Ao pedir a cotação de um risco, o consumidor, até para

que seu seguro possa ser precificado com exatidão, passa para a seguradora o máximo de informações sobre ele. Um exemplo disso é o questionário do perfil do segurado, aplicável ao seguro de automóvel.

Quer dizer, se no sistema financeiro as informações sobre os clientes é material escasso - e que justifica a adoção das práticas previstas no “Open Banking” para aumentar a concorrência e dar melhores condições negociais aos consumidores, no setor de seguros as seguradoras têm acesso a um número muito grande de informações, até quando elas não fecham o negócio, porque estas são passadas antes, para que elas possam cotar o risco.

Ninguém é contra o “Open Insurance”, mas, para que ele tenha relevância para o consumidor, são necessários estudos muito mais profundos, que não foram feitos, a começar pela necessidade da transferência de dados dos clientes entre as seguradoras.

Também seria fundamental se entender por que, com exceção da Inglaterra, onde uma experiência ainda pouco relevante vai sendo realizada, nenhum outro país com atividade seguradora desenvolvida se interessou pelo “Open Insurance”. Esta resposta é crítica para validar o projeto.

Fonte: O Estado de São Paulo, em 23.08.2021.