

Por Aparecido Mendes Rocha (*)

Muito se discute no mercado de seguros sobre a entrada dos corretores de seguros que comercializam seus produtos pela internet, os chamados corretores online e pontocom.

A internet é uma ferramenta muito importante e eficiente na complementação da venda de seguros, mas jamais será o fator principal para o fechamento de uma apólice. A venda de seguros pela internet só é possível em algumas modalidades populares, como automóvel, vida e residência, e para clientes que apenas buscam os menores preços e não priorizam o atendimento.

Para os seguros mais sofisticados, não se consegue celebrar um contrato sem a venda presencial. Esses seguros exigem a participação ativa do corretor e a internet serve para agilizar a troca de informações entre segurado, corretor e companhia de seguros.

São enormes as diferenças entre os corretores de seguros tradicionais e as empresas online. O corretor tradicional é um profissional com qualificação, preparo técnico e capacitado para assessorar os clientes na escolha de um produto adequado, selecionar uma seguradora com capacidade técnica e solidez financeira, prestar os esclarecimentos necessários sobre todas as condições do contrato de seguro, atuar no pós-venda dirimindo eventuais dúvidas de seus clientes, e sobretudo, no atendimento a sinistros. Já os corretores online exploram os clientes que não se preocupam com atendimento e somente querem preços baixos.

Os detalhes de uma apólice não são dominados pelos consumidores de seguros. É fundamental a presença do corretor profissional para esclarecer as peculiaridades do seguro e assistir os clientes ao longo da vigência do contrato de seguro.

As seguradoras precisam tomar cuidado com a venda de seguro através de corretores online, pois na eventualidade de problemas com os segurados pela falta de clareza na venda do seguro e no atendimento a sinistro, não só o corretor ficará com a imagem desgastada, mas também a seguradora.

(*) Aparecido Mendes Rocha é especialista em seguros internacionais.

Fonte: [Blog do Rocha](#), em 06.10.2014