

Por Jeniffer Elaina (*)



Quando o nosso cliente é roubado, muitas vezes, ficamos sem saber o que fazer, além, claro, de entrar em contato com a seguradora para que o sinistro seja resolvido rapidamente. Por isso, listamos detalhes do papel do corretor de seguros nesse momento tão delicado

Os números de roubos e furtos de veículos no Brasil, infelizmente, não param de crescer. Para termos uma média, no país, [são roubados ou furtados mil veículos por dia](#), de acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2023.

Ter um corretor de seguros de confiança deixa as pessoas ainda mais tranquilas. Afinal de contas, quando estamos nervosos, muitas vezes, não conseguimos nem pensar direito, não é mesmo?

Então, se você é um deste profissional, saiba como é o seu papel em caso de roubo do carro de seu cliente. Neste momento, toda a assistência é muito bem-vinda e pode fazer toda a diferença para quem está com problema.

Só é importante ficarmos atentos e sempre escolher os sites de seguro mais confiáveis, não acontecerá nenhum imprevisto pior do que ter o carro roubado ou furtado.

Como um corretor de seguros pode ajudar no caso do carro roubado

O papel do corretor de seguros vai muito além de apenas fazer a [cotação de seguro on-line](#) através de um site confiável, enviar para o seu cliente e pronto! Além de oferecer toda a consultoria neste momento, que também pode gerar muitas dúvidas, ele pode ser um grande auxiliador, inclusive, em caso de roubo.

Saiba o que você pode fazer se o veículo do seu cliente for furtado ou roubado:

1 - Ofereça ajuda

Para agilizar ainda o processo de comunicação do sinistro a seguradora, o corretor de seguros pode ser a pessoa que já vai dar a entrada em todas as partes burocráticas junto à empresa, para ajudar o cliente neste momento em que, dependendo de como foi o roubo, ele pode ainda estar nervoso com a situação.

Portanto, se o cliente entrou em contato com você e contou o ocorrido, já ofereça ajuda para resolver os problemas com a seguradora. Afinal de contas, você também terá bem mais experiência do que o cliente.

O acompanhamento pode acontecer desde o início até o pagamento da seguradora.

2 - Direcione sobre os passos necessários

Mais um item no papel do corretor em caso de roubo de carro, é dar as orientações corretas do que

precisa ser feito como, por exemplo, fazer o [boletim de ocorrência](#) detalhando todos os detalhes do ocorrido. Geralmente, esta opção pode ser feita através da internet, facilitando ainda mais o processo.

Lembre-se de falar para o seu cliente que é importante ele detalhar todos os itens que estavam no carro porque, se estiver algo que tenha cobertura do seguro, poderá facilitar no momento do reembolso.

3 - Apoio emocional

Mesmo tendo seguro auto, algumas pessoas ficam nervosas quando chegam ao local onde estava o seu veículo e ele não está mais lá. Sem falar daquelas que presenciam o momento do assalto.

Por esta razão, o corretor de seguros precisa estar preparado para prestar todo o apoio necessário, inclusive, emocional ao seu cliente. Aqui, é importante deixar o cliente tranquilo, principalmente, porque você precisa entender o que aconteceu para reportar à seguradora.

Então, tente deixá-lo tranquilo e seguro. Afinal de contas, se ele estiver preocupado com o carro, você garantirá de que a seguradora irá pagá-lo para que ele consiga comprar outro automóvel.

(*) **Jeniffer Elaina** é especialista em seguros, trabalha com redação, revisão e otimização SEO desde 2012. É formada em Gestão de Seguros, Marketing e tem pós em Administração na FGV, possui curso técnico em Direito do Seguro. Possui mais de 3.000 textos e 5 e-books publicados na área de seguros.

19.09.2023