

Por Antonio Penteado Mendonça

Um dos maiores problemas para a divulgação do seguro de uma forma mais consistente junto à sociedade brasileira é a dificuldade da compreensão do assunto por grande parte da população. Ao contrário de um automóvel ou uma geladeira, que o cidadão pega, sente e experimenta, o seguro é um pedaço de papel, escrito com palavras difíceis, onde está explicitado o que cada parte deve ou não deve fazer. É um contrato e, dado o nível de alfabetização de boa parte dos brasileiros - não necessariamente apenas os mais pobres -, é um contrato difícil de ser compreendido.

É verdade, até algumas décadas atrás, a linguagem empregada pela atividade era hermética. Quem não trabalhava com seguro não entendia e quem trabalhava muitas vezes ficava em dúvida, sem ter muita certeza do que queria dizer e qual a diferença, por exemplo, entre “cláusula de rateio” e “cláusula de rateio parcial”.

Com o passar dos anos e a massificação dos seguros, muito em função do crescimento da carteira de seguro de veículos, a linguagem foi simplificada, mas não na apólice, que seguiu sendo um documento incompreensível para grande número de pessoas que se atrevia a ler o seu clausulado. A solução encontrada, até porque não foi permitido que as simplificações fossem feitas diretamente nas apólices, foi a edição de manuais de seguros dos diferentes ramos, que até hoje são entregues para o segurado juntamente com a apólice.

Nos últimos anos, a redação das apólices passou a ser mais simples, mas os conceitos envolvidos na operação de seguro ainda são relativamente complexos, inclusive para pessoas com nível educacional elevado. Quer dizer, nem tudo que está escrito é facilmente assimilado, o que cria uma barreira de difícil transposição para o cidadão médio cruzar e ter mais familiaridade com as apólices de seguros.

A ligação entre as seguradoras e seus consumidores é, em mais de 90% dos contratos, feita pelos corretores de seguros. Uma categoria profissional preparada e treinada para fazer a intermediação do negócio, defendendo o lado do segurado. O corretor de seguros é quem explica para o segurado o que o seu seguro garante e como ele funciona. Além disso, deve explicar que a melhor forma do segurado se comunicar com a seguradora é através dele, corretor de seguros.

Esse é o desenho tradicional da comercialização dos seguros e até hoje é a forma mais comum das transações acontecerem. Mas, pelas suas tipicidades e custos, esse sistema não consegue atingir com eficiência uma série de situações em que, por uma razão ou por outra, a comercialização, para ser efetiva, precisa ser mais simples, mais barata e mais direta.

Esta é a preocupação do mercado neste momento. Ganhar eficiência na comercialização dos produtos, atingindo as camadas da população que atualmente estão marginalizadas e com poucas chances de contratar os seguros que elas necessitam.

É um caminho complexo e complicado, que passa pelo desenvolvimento de produtos com garantias simples, linguagem acessível, preço viável e formas de comercialização eficazes para a colocação dos produtos ao alcance das classes D e E. Mas, acima de tudo, é fundamental que a comunicação do setor seja constantemente aprimorada para se aproximar cada vez mais das dores da população e oferecer produtos fáceis de serem assimilados e que resolvam seus problemas.

Fonte: [SindSeg SP](#), em 27.09.2024.