

Por Antonio Penteado Mendonça



Durante décadas, o negócio de seguro seguiu regras fixas, pelas quais o segurado enviava uma proposta de seguro, através de um corretor, para uma seguradora. Esta proposta, que, depois do risco aceito, passava a fazer parte integrante da apólice, deveria ter todas as informações sobre o risco, o segurado e a garantia pretendida.

A seguradora tinha o prazo de 15 dias para aceitar ou recusar a proposta, sendo que, passado esse tempo sem que a seguradora respondesse, o seguro estaria automaticamente aceito por ela, dentro das condições normalmente utilizadas para aquele tipo de seguro, inclusive quanto ao preço.

Na prática, o corretor de seguros, depois de conversar com o segurado e entender suas necessidades de proteção, ia a mercado e cotava junto a algumas seguradoras o risco que desejava colocar.

Recebidas as cotações das companhias consultadas, ele informava o segurado das condições oferecidas e aconselhava a contratação da que ele julgava mais interessante.

Alguns seguros ainda exigem algo próximo deste modelo, mas normalmente tratam-se de grandes riscos, cuja colocação não acontece no automático das condições comerciais oferecidas pelas seguradoras. Ao contrário, são contratos que exigem estudos delicados, colocação de resseguros, negociações específicas para um determinado tipo de risco, dentro da política de gerenciamento de um determinado grupo empresarial. Quer dizer, são negócios que fogem da rotina e não são aceitos pela maioria das seguradoras em operação no país. Não porque sejam bons ou ruins, mas porque são negócios diferenciados, que nem sempre são a praia da maioria das companhias.

No dia a dia, na rotina operacional do setor, a contratação de um seguro, ainda que legalmente seguindo o desenho acima, na prática funciona de forma muito mais rápida, baseada na troca de informações e documentos via internet ou outros sistemas de informação que unem seguradora, corretor e segurado, invariavelmente, em tempo real, ou algo próximo disto, permitindo a contratação da apólice mediante meia dúzia de cliques.

Hoje não é raro a seguradora deixar a vistoria prévia do veículo a ser segurado a cargo do próprio segurado. É ele, não mais um vistoriador, que tira as fotos e preenche as informações solicitadas nos questionários de vistoria.

E rotina muito semelhante é adotada nas vistorias de sinistros. Ainda que em muitos casos a presença do vistoriador seja indispensável, ele passa as fotos e o eventual relatório para a seguradora, que decide com base nessas informações de forma muito mais rápida.

Importante salientar que essas transferências de responsabilidades, ou redução da participação de

funcionários ou representantes das seguradoras nos diferentes estágios do processo de gestão do seguro, têm como essência uma série de vantagens, entre elas, primordialmente, a eliminação de mão de obra e a redução dos custos operacionais, além da diminuição dos erros e necessidade de retrabalho nas diferentes fases do contrato.

Mas se no seguro de veículos os avanços tecnológicos merecem destaque, há casos em que a velocidade das mudanças é muito maior e mais importante. Sinistros de objetos pequenos ou de valores menos significantes podem ser regulados diretamente pelo telefone celular, numa ação envolvendo apenas a seguradora e o segurado. que informa e prova a perda e recebe a indenização em poucas horas depois de comunicar o sinistro.

A tendência é que todos os processos – comerciais e administrativos – fiquem mais rápidos, principalmente pela introdução de novas tecnologias, invariavelmente desenvolvidas por empresas desconhecidas até o momento em que seu produto explode como a melhor solução para uma determinada necessidade do mercado.

Hoje, seguros são aceitos, comissões são pagas, sinistros indenizados cada vez mais através de processos à distância, através do uso intensivo de ferramentas de tecnologia da informação.

A rapidez atual contrasta com o que era feito até poucos anos atrás, mas se ela permite ganhos de escala que levam à redução do preço dos seguros e, conseqüentemente, a uma maior competitividade, ela também desumaniza o negócio, jogando na vala comum todas as situações semelhantes, o que não quer dizer que uma mesma solução é sempre a melhor de todas.

Fonte: SindSegSP, em 14.11.2018.