



A crise e a perda de negócios para o corretor

BRUNO KELLY & LIGIA NASCIMENTO CARDOSO

A piada é antiga. Um sujeito encontra o amigo e diz: “Rapaz, virei corretor de seguros!” Ao que responde o outro: “Bem-feito! Quem mandou não estudar?”

Brincadeiras à parte, a profissão surgiu em 1578, em Portugal, com o papel de intermediar as relações entre segurado e segurador. No Brasil foi regulamentada através da Lei 4.594, de 1964, anterior, portanto, à própria criação do Sistema Nacional de Seguros Privados (SNSP), o que aconteceu apenas em 1966.

Atualmente, existem cerca de 80 mil corretores de seguro, pessoas físicas ou pessoas jurídicas, que movimentam por ano em nosso país a significativa marca de mais de R\$ 300 bilhões.

Trata-se de um segmento que cresceu na última década a uma média superior a 14% ao ano, acima do que cresce o próprio Brasil. Traz como resultado não apenas a maior participação no PIB, mas também o incremento da cultura de contratação de seguros em nosso país.

CRISE X OPORTUNIDADES

Apesar desse cenário histórico favorável, a crise política e econômica que o Brasil enfrenta atualmente deixa muitos profissionais em dúvida quanto à manutenção desse crescimento para o setor.

É fato que a Petrobras e as grandes empreiteiras são o maior “trem pagador” do mercado brasileiro, não apenas no que diz respeito às suas apólices próprias, mas princi-

palmente àquelas exigidas de seus incontáveis parceiros comerciais, gerando um efeito multiplicador significativo para o mercado de seguros em vários ramos. É certo que a área está sendo impactada neste momento, porém não podemos deixar de dizer que, se por um lado ocorre um efeito negativo, existem pontos bastante positivos. Por exemplo, podemos citar a Lei de Execuções Fiscais, que incluiu o seguro garantia no rol das garantias previstas para os débitos fiscais e, mais recentemente, a Lei 13.043/14, que determina que o Judiciário não pode recusar aquele seguro. O que ocorre é que o Judiciário, antes, podia não aceitar os seguros garantia como instrumento de salvaguarda dos débitos fiscais. Agora isso foi proibido.

Outro ponto que tende a auxiliar o mercado de seguros é o novo pacote de concessões de infraestrutura do governo, com previsão de investimentos da ordem de R\$ 198 bilhões, o qual movimentará expressivamente os mercados de seguros garantia, engenharia, riscos operacionais, responsabilidade civil e transporte. Para esse último ramo, dada a obrigatoriedade da contratação do RCTR-C, tende a haver aumentos de arrecadação.

O tal do “cenário desafiador”, como gostam de chamar os economistas, vai passar, isso é certo! Pode demorar um pouco mais (ou menos) de tempo, mas vai passar! Independentemente dele, como podemos verificar, as oportunidades continuam a aparecer, mesmo na crise, e os corretores devem estar atentos a elas.

A crise política e econômica que o Brasil enfrenta atualmente
deixa muitos profissionais em dúvida quanto à manutenção desse crescimento para o setor.





O corretor de seguros deve transmitir confiança e não apenas esperança, deve entender acerca do risco do seu cliente e garantir que o produto comprado através da apólice possa atender plenamente ao seu segurado.

A CRISE NÃO É O MAIOR PROBLEMA

Como já dissemos, a crise preocupa, mas não é a única questão a ser tratada. Outro assunto que deveria chamar a atenção da nossa classe são os muitos questionamentos e queixas dos clientes acerca da real função do corretor de seguros.

A crise econômica e a redução de margens são compreensíveis e passageiras; isso se ajusta com o tempo e com um planejamento estratégico eficiente que reduza seus efeitos sobre o caixa das corretoras. Porém, perder clientes por não atender às expectativas é muito mais complicado, ainda mais num cenário onde novos canais de distribuição têm se consolidado e fazem concorrência aos corretores de seguros.

Ademais, problemas não faltam nas estruturas montadas pelos corretores: equipes excessivamente enxutas para grande volume de trabalho e muitas vezes pouco qualificadas acabam por transformar

o profissional em mero repassador de e-mails, em nada agregando no processo de forma efetiva. Quando o fazem, nem sempre tal se dá observando o real interesse de seus clientes. Essa situação não é privilégio dos pequenos corretores, pois podemos observar que isso ocorre inclusive em corretoras de grande porte. Estas, contudo, têm a vantagem do peso do nome, que acaba valendo mais que o conhecimento, a instrução e a capacidade técnica de algumas áreas.

O corretor de seguros deve transmitir confiança e não apenas esperança, deve entender acerca do risco do seu cliente e garantir que o produto comprado através da apólice possa atender plenamente ao seu segurado.

O que vemos em alguns casos é que o corretor se preocupa apenas em vender o seguro, mas no sinistro, quando ocorre a materialização do risco, simplesmente opta por repassar a responsabilidade da negativa e da falta de análise prévia exclusivamente para

seguradora, sem qualquer orientação ou efetivo auxílio aos seus segurados. Em outras situações, limita-se a receber e encaminhar questionários, apenas repassando documentos sem verificação e correção anteriores. Isso gera atrasos e, conseqüentemente, ainda mais negativas por parte das seguradoras, as quais, convenhamos, já não têm mostrado muito apetite por determinados riscos ultimamente – o que torna o trabalho do corretor ainda mais importante e diferenciado!

É fato que o mercado de corretagem é bastante competitivo e isso pode acarretar situações como a descrita acima, mas é necessário que os corretores não desvirtuem o seu real (e central) papel nesse processo.

Qual o momento em que mais se precisa de corretor? É na hora da dúvida, da incerteza e do sinistro. Cabe, nesse momento, ao profissional de seguros, estar presente, ser claro e coerente na intermediação das tratativas.

O que os clientes realmente esperam dos corretores?

O que temos percebido do lado dos segurados em relação às expectativas sobre seus corretores de seguros, invariavelmente, parte das seguintes exigências:

- Transparência nas informações de suas comissões e remunerações.
- Defesa, de todas as maneiras, dos interesses do segurado dentro do que é ética e tecnicamente correto.
- Capacidade de oferecer os melhores produtos, sempre com atenção às tendências do mercado.
- Atendimento prestado de maneira rápida e eficaz.
- Utilização de termos claros, ao invés de técnicos, para facilitar o entendimento do segurado.
- Análise e coerência sobre as informações que vêm das seguradoras, com o profissional não se restringindo a apenas repassar dados.

Percebam que é muito mais do que simplesmente apresentar o melhor custo na renovação de uma apólice! Aliás, nem sempre o menor preço vence a concorrência de preços. Pode até ganhar a colocação de um seguro por algum tempo, mas invariavelmente não ganha um cliente, e como o papel do corretor é de intermediador, cabe uma segunda pergunta, a qual deixamos para sua reflexão:

O que as seguradoras realmente esperam dos corretores?

Mas esse assunto fica para um próximo artigo. ●

BRUNO KELLY

Sócio da Correcta Seguros e Consultoria em Gerenciamento de Riscos, Administrador de empresas, com MBA em Gerenciamento de Riscos pela UFF e certificado pelo The Institutes (Pensilvânia — EUA).
bruno@correcta.com.br

LIGIA NASCIMENTO CARDOSO

Especialista em Gestão de Riscos, graduada em Comércio Exterior, com MBA em Logística e formanda no MBA de Seguros e Resseguros pela Escola Nacional de Seguros.
ligianc@hotmail.com

