



A proteção elevada à forma de arte

Arte é um termo que vem do latim, significando técnica/habilidade e, genericamente, representa um conjunto de procedimentos utilizados para realizar obras. Aplicando isto à atividade de seguros, abrange os aspectos que tendem a produzir o estado de excelência na nobre atividade de levar proteção às pessoas, bens e interesses, cujos principais agentes de execução são os corretores de seguros.

O consumo de seguros no Brasil tem crescido significativamente, basta verificarmos que conforme levantamento realizado pela CNSeg, registrou-se arrecadação de prêmios no valor de R\$ 218,6 bilhões em 2011 – crescimento de 17,1% em relação a 2010. A projeção para este ano é de R\$ 247 bilhões, ou seja, 12,8% em relação a 2011. Estas taxas de crescimento são superiores aos da economia brasileira.

São números que fazem com que o mercado securitário passe a ser mais notado e conseqüentemente exige cada vez mais cuidado com a qualidade e adequação do negócio, em seus vários aspectos.

A elevação do volume de negócios securitários indica, além da capacidade de expansão do mercado, outro aspecto - o aumento da percepção dos segurados - que se relaciona com o surgimento ou aguçamento da sensibilidade quanto à proteção de seus interesses. Isto exige do corretor de seguros uma resposta cada vez mais renovada, com foco na necessidade e desejo de proteção do segurado, de forma que o produto oferecido se traduza em retorno objetivo aos seus interesses e que seja entendido de maneira clara.

Os canais de efetuação de negócios são meios que sofrem mudanças envolvendo variáveis como produto, localidade, momento e público. Ainda que o relacionamento pessoa a pessoa seja o maior fator de fechamento de negócios, desenvolver outros meios de contato com potenciais clientes torna-se uma opção impositiva de expansão de vendas, envolvendo a exploração de novos mercados (produtos e públicos-alvo) e ferramentas tecnológicas.

Se, por um lado, as possibilidades de expansão do negócio são concretas, deve-se também considerar que a participação do corretor na administração dos riscos é exigida de modo mais contundente. Este aspecto abrange desde a seleção dos riscos, que devem observar quais tem efetiva necessidade de cobertura e sejam elegíveis à aceitação de acordo com as regras das seguradoras, chegando até à própria gestão da sinistralidade da

carteira, que pode fornecer indicativos para ajustes que incluem diversas ações, como por exemplo, refinar o processo de escolha dos clientes, conceder descontos, incrementar o volume de produção ou modificar preços.

Harmonizar as variáveis do negócio de corretagem exige a criação de metodologias de trabalho diferenciadas e altamente profissionalizadas, que somente podem ser desenvolvidas a partir do entendimento e controle objetivo dos fatores envolvidos, visando o aumento da competitividade e melhora significativa de resultados.

O elo comum a todos os fatores aqui abordados é o conhecimento, que deve manter-se em equilíbrio com a realidade objetiva para aplicação das habilidades necessárias à atividade.

Pesquisas efetuadas pelo Sincor-SP detectaram que 65% dos corretores identificam a qualificação profissional como elemento importante para o sucesso e, confirmando isto, a mesma pesquisa apurou que aproximadamente 60% das corretoras de seguros possuem gestores com curso superior completo. Reforçando a busca de qualidade por meio da formação acadêmica, cursos de técnicas de vendas e administração de corretoras de seguros são os complementos profissionais mais procurados.

Como resultado de todos os pontos que analisamos, temos, desta forma, um processo sinérgico na direção da qualificação da profissão de corretor e valorização da instituição do seguro, que se baseia no compromisso na prestação de seus serviços desde a prospecção até o pós-venda, na agilidade de retorno na medida das necessidades do segurado - seja na cotação ou no momento do sinistro - e, não menos importante, na amplitude da qualidade agregada à toda a cadeia de valor, alcançando corretores, segurados e seguradoras.

É nesse ambiente que ocorre a busca do estado de arte da corretagem de seguros, devendo suas variáveis serem analisadas com base na realidade de cada cliente e objetivos do corretor, permitindo assim a busca da melhor solução, caso a caso, e a proteção contra um indesejável futuro pode e deve ser buscada. 🌟

Vice-presidente do CVG/SP, diretor da cátedra de seguros de Pessoas e Previdência da ANSP, gestor de Produtos da American Life Companhia de Seguros, coordenador da Comissão Técnica de Vida e Previdência do Sindseg/SP e membro da Comissão Técnica de Riscos Pessoais da Fenaprevi