

O elo entre o corretor de seguros e o cliente no mundo digital



VIVIEN LYS

ADVOGADA, PÓS-GRADUADA E MESTRE EM DIREITO CIVIL, MEDIADORA CADASTRADA NO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), É COORDENADORA JURÍDICA DA CÂMARASIN, PROFESSORA UNIVERSITÁRIA, PALESTRANTE E AUTORA DE LIVROS E ARTIGOS JURÍDICOS.

Na era das *insurtechs*, a conexão e a interligação de dados, as relações sociais, os contratos, negócios comerciais e, até mesmo, os relacionamentos são mutáveis no mundo digital e, por serem atualizados a cada segundo, relativizam o conceito de ser atualizado diante da constante transformação digital existente de forma globalizada, sem limites de fronteiras, sem controle pelo fuso horário.

O grau de exigência da disponibilidade dos fornecedores de produtos e serviços aumenta a cada segundo – literalmente – e a tecnologia não altera apenas o perfil das relações sociais, mas também quebra e desafia o homem médio a ser cada vez mais eficiente, com qualidade na construção de seus relacionamentos sociais e profissionais.

O sujeito interlocutor desses movimentos sociais dentro do mundo digital passa a contar com um terceiro personagem: o robô programado pelo sistema desenvolvido pelos homens a dar respostas padrões, prontas, mas direcionadas para o perfil de cada empresa dentro da filosofia de sua marca e da base de seus clientes.

A atual “corrida do ouro” neste cenário digital também provoca mudanças no mercado de seguros, que é atraído pelo ritmo de inovação e pela criação de novos departamentos nas seguradoras, corretoras ou mesmo a constituição de novas empresas com o escopo de desenvolver sistemas de venda de seguros e atendimentos dos segurados, com métodos de *cross-selling* e *up-selling*.

A atual “corrida do ouro” neste cenário digital também provoca mudanças no mercado de seguros, que é atraído pelo ritmo de inovação e pela criação de novos departamentos nas seguradoras, corretoras ou mesmo a constituição de novas empresas com o escopo de desenvolver sistemas de venda de seguros e atendimentos dos segurados, com métodos de *cross-selling* e *up-selling*.

Diante deste cenário – teoricamente conhecido por todos e com previsões já estimadas pelos *experts* no assunto – resta a análise das seguintes indagações: qual é o perfil do corretor de seguros desejado pelo cliente? Existe, de fato, o risco do corretor de seguros ser substituído pelos robôs existentes nas plataformas digitais de venda de seguros? Qual é o elo entre o profissional que oferta produtos de seguros para o cliente?

O uso da tecnologia facilita a oferta do seguro, bem como amplia o campo de venda e cria um elo a mais da conexão do corretor com o segurado.

As inovações disruptivas propiciadas pela tecnologia ampliam as possibilidades de venda, que vêm para contribuir com a construção de um mercado securitário mais ágil e adaptado ao perfil do segurado, seja pela possibilidade de desenhar um produto de seguro cobrado pelo rateio de uso do bem segurável, ou seja, pelo ganho de agilidade e maior comunicação na abertura e conclusão de um sinistro por um aplicativo de uma plataforma de uma corretora, por exemplo, em menos de um dia.

Todas essas possibilidades reais e concretas despertam a certeza que o elo entre o corretor e o seu cliente vai ganhar em escala e agilidade de atendimento. Mas levam a reflexão do papel fundamental do corretor de seguros, de orientação e consultoria ao segurado, para aquisição da melhor cobertura securitária conforme o perfil do seu risco, demonstrando as várias opções existentes no mercado ofertado pelas seguradoras. Mas não só isso! O corretor é fundamental no momento do sinistro, quer seja para orientar na sua abertura, quer seja para acompanhar a regulação ou avaliar junto ao seu cliente se diante da negativa, a insatisfação do segurado pode ser resolvida por uma mediação, como caminho mais eficiente, menos custoso no tempo e na parte financeira.

Todas as atribuições do corretor representam um forte valor agregado no contrato de seguro e reafirmam a importância do profissional como especialista na técnica dos riscos inerentes ao mutualismo

Todas as atribuições do corretor representam um forte valor agregado no contrato de seguro e reafirmam a importância do profissional como especialista na técnica dos riscos inerentes ao mutualismo

Todas as atribuições do corretor representam um forte valor agregado no contrato de seguro e reafirmam a importância do profissional como especialista na técnica dos riscos inerentes ao mutualismo, cuja *expertise* é característica diferencial da sua atuação e não pode ser resumida e/ou substituída por uma fórmula matemática inserida dentro de um sistema tecnológico. O diferencial do corretor reafirma o pensamento de Carl Jung: “Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”.

Assim, qual será então o futuro do corretor em 2019? Reconstruir sua rede de relacionamentos com os seus clientes dentro da caixa da tecnologia, ou ampliar sua comunicação com os segurados de forma a usar tecnologia a favor da sua produtividade, mas sem esquecer-se que é fundamental estar “lado a lado” do seu segurado? Cada corretor tem o livre arbítrio de escolher seu caminho no mundo digital.

Assim, qual será então o futuro do corretor em 2019? Reconstruir sua rede de relacionamentos com os seus clientes dentro da caixa da tecnologia, ou ampliar sua comunicação com os segurados de forma a usar tecnologia a favor da sua produtividade, mas sem esquecer-se que é fundamental estar “lado a lado” do seu segurado? Cada corretor tem o livre arbítrio de escolher seu caminho no mundo digital.

