

A ERA DA INFORMATIZAÇÃO

A digitalização das companhias seguradoras teve início ainda nas décadas de 80 e 90, com a implementação de sistemas de gestão e envio de informações periódicas ao órgão regulador. Um homem que anteviu esse processo foi o mentor Luis Lopez Vazquez, que geriu o CCS-SP de 1992 a 1994. Visionário, em 1982, ele escreveu artigo intitulado “Computador e o Seguro”, enaltecendo a utilidade do equipamento para cruzar dados do cliente e do veículo para reduzir o preço do produto. Lembrando-se daquele período, o mentor Henrique Elias (1994/1996) afirmou que o Clube era composto por boas cabeças preocupadas com o futuro da categoria.

O futuro a que se referiu o mentor Elias exigia, além, é claro, da especialização da categoria nos vários segmentos, tema que dominou as reuniões nos anos 80 e 90, do domínio das ferramentas tecnológicas. O computador começou a assumir protagonismo assustador

naquela época. Contudo, as seguradoras tomaram a frente do processo, com a informatização dos procedimentos. No final dos anos 90, havia, em todo o país, 1.100 corretores conectados.

Tecnologia ameaça corretores

O advento da internet trouxe apreensão à categoria. Imaginava-se que, agora, o corretor de seguros estaria definitivamente afastado do processo. Em outras palavras, o consumidor entenderia que entre ele e a seguradora haveria um “intermediário”. E este não seria o corretor. Ao se projetar a internet no lugar do corretor como o intermediário deduzia-se que o fenômeno era a grande consequência dos seguros vendidos pelo canal eletrônico. Uma ironia do destino, portanto: enquanto anos atrás o debate prioritário girava em torno da especialização dos profissionais como forma de garantir qualidade e eficiência na comercialização dos produtos, surge a “ameaça” da internet para tomar-lhe o lugar.

No início dos anos 2000, o presidente da Fenacor, Leoncio de Arruda, de forma estratégica, promoveu uma reflexão em torno do polêmico tema. Publicou artigo no JCS, intitulado “A internet e o mercado de seguros. Será a internet o exterminador do futuro?”. Leoncio substituiu o catastrofismo por cautela. Era necessário primeiro refletir a questão sem paixões exacerbadas. Ponderou ele: “(...) Subestimar a rede é um erro. Afinal, daqui a alguns anos, nossos ‘internautas’ vão ter dificuldades para entender como funcionava o mercado sem a web. Mas, acreditar que o computador pode substituir tudo, soa-me ainda como algo exagerado”. É claro que, no início do século 21, não se tinha a menor percepção sobre o e-commerce na vida do mercado. Redes sociais e startups eram peças de ficção científica. Como já foi dito acima, Luis Lopez Vazquez enfatizava, nas reuniões do CCS-SP, que a informatização era um mecanismo que traria avanços imprescindíveis ao mercado e ao dia a dia do corretor. Em editorial publicado pelo JCS (nº 168), Vázquez ressaltava o papel do corretor neste cenário,

alçando-o como protagonista, ao reiterar a exigência de formação profissional: *(...) Da parte dos corretores, o que assistimos também que esses profissionais ao lutarem pelo direito de intermediarem os negócios do seguro não o fazem visando a interesses próprios, mas buscando um adequado atendimento ao segurado. Assim, a reivindicação de muitos para que voltem os cursos de formação de corretores como forma de aprimorar os conhecimentos daqueles que pretendem ingressar no setor é uma prova de que o objetivo é contar com profissionais que possam desenvolver sua atuação embasada em muita informação e no aprimoramento constante.*

Na década de 2000, a internet provou, enfim, não ser a temida adversária a ocupar o lugar do corretor de seguros. Ao contrário, tornou-se uma aliada: sobretudo em campanhas de valorização do trabalho da categoria, em ações de merchandising e também como propulsora de programas para disseminação da cultura do seguro. A rede se consolidou como ferramenta indispensável durante toda a década.



Acervo CCS-SP

Computador e internet discada na vida dos corretores de seguros: apreensão à categoria, pois imaginava-se que a tecnologia iria substituir o profissional