

Martín Navaz, presidente da ADECOSE

“Enquanto o broker continuar cuidando de seu maior asset, que não é outra coisa do que tornar seus os problemas do cliente, a evolução será a correta”

Absortas em um turbilhão de mudanças contínuas, provocadas pela transformação digital, as corretoras adequam os seus serviços às necessidades do momento. Junto a Martín Navaz, presidente da ADECOSE, analisamos as chaves que levaram os intermediários a se posicionarem como especialistas assessores, para responder aos cada vez maiores requisitos do mercado.

1. A figura do broker está mudando. Nos últimos tempos, ele passou de ser intermediário/provedor de seguros para se tornar um importante parceiro de negócios, capaz de abranger muitas outras coisas. Como consegue descrever a missão que eles estão assumindo?

Assumimos esta missão como um termômetro da capacidade de adaptação, mais do que comprovada, do broker. A mediação é um negócio particular e não podemos permitir que o cliente seja um simples elemento da equação; ele é a nossa razão de ser e temos de colocá-lo no foco das nossas preocupações. Devemos ter a capacidade de atender a todas as suas demandas, que a cada vez são maiores. Contudo, é verdade que, por causa dessa relação contratual, novas oportunidades de diversificação do negócio podem surgir, que alguns já detectaram e estão sabendo tirar proveito.

2. Como foi a transformação dos brokers em agentes essenciais que oferecem conhecimento especializado? Qual é o motivo desta evolução?

A nossa evolução em especialistas é consequência dos cada vez maiores requisitos do mercado. Vivemos um momento em que novas necessidades são geradas muito rapidamente e devemos encontrar soluções para cobrir essas exigências. Além disso, o consumidor cada vez possui mais meios e informações. Assim, temos que responder às suas expectativas de maneira ágil e solvente, e o mais importante, de forma permanente.

3. Qual é a importância de contar com a assessoria especializada no campo dos grandes riscos?

“Tentar abranger tudo não é recomendável se não existe uma estrutura empresarial de grandes dimensões e/ou os conhecimentos suficientes para assessorar bem o seu cliente”

Tem toda a relevância. Neste tipo de riscos, o mais é valorizado pelo cliente é a qualidade do serviço e o profissionalismo do intermediário, e são os brokers que possuem um conhecimento

profundo do mercado, não só do ponto de vista da formação, mas com base na experiência. Além disso, a sua obrigação é conhecer perfeitamente o seu cliente, para oferecer as melhores soluções de seguros da mão das companhias líderes do setor.

4. Os clientes são cada vez mais exigentes. É preciso conseguir dar resposta a tudo? As corretoras estão prontas para oferecer uma análise completa?

As corretoras devem estar prontas para oferecer uma análise completa nos ramos em que são especialistas. É o esperado delas. Contudo, tentar abranger tudo não é recomendável se não existe uma estrutura empresarial de grandes dimensões e/ou os conhecimentos suficientes para assessorar bem o seu cliente.

5. Como considera que a satisfação do cliente está sendo trabalhada? É o acompanhamento mais um passo nos serviços dos brokers atuais para se diferenciar da concorrência?

Para as corretoras da ADECOSE, a satisfação do cliente deveria ser uma das suas prioridades já que, como comentado acima, o consumidor é cada vez mais exigente e valoriza fundamentalmente a qualidade do serviço. Não alcança só com encontrar a melhor opção para cobrir o risco, devemos fazer um trabalho de seguimento, tentar nos adiantar às futuras necessidades e nos preparar satisfatoriamente para os problemas que possam acontecer. Isto consegue elevar o índice de fidelização respeito de outros intermediadores.

“Hoje em dia, os desafios que devemos enfrentar são as novas exigências normativas procedentes da Europa, o que significa maiores obrigações e responsabilidades, bem como a feroz concorrência dos bancos-seguros”

6. Qual é a relevância das novas tecnologias analíticas na abertura ao mercado internacional neste processo? Há outros fatores que influem nesta mudança?

A globalização e as tecnologias não somente mudaram as necessidades do cliente, também representaram um impulso no processo de compra. Estamos em pleno processo de mudança geracional e, no mundo segurador, há já consumidores que exigem comprar sem a necessidade de deslocamento e de maneira rápida, fácil e segura. Porém, continuam existindo quem prefere um tratamento mais personalizado. Então, os intermediadores devemos nos adaptar a esse binômio, para abranger ambos os perfis. O problema é que requer de muitos meios e recursos, nem sempre ao alcance de todos.

7. Qual é a relevância da inovação?

A inovação é substancial no desenvolvimento das novas tecnologias e no alcance desses novos usuários, mas é também importante ao desenhar produtos para as novas necessidades do mercado. Há certos produtos que já estão assentados, especialmente aqueles de preparação simples e fácil, mas ainda resta um longo percurso. A inovação e a digitalização também podem melhorar os processos, tanto na relação entre intermediário-cliente quanto na gestão interna da

própria corretora.

8. Além disso, contar com conhecimento especializado, equipes especializadas em cada matéria, está se tornando uma questão imprescindível para o desenvolvimento do negócio. Como as corretoras enfrentam este desafio?

Efetivamente. Por ser um cliente mais exigente e estar melhor informado, o grau de conhecimento do corretor deve ser maior. Por isso, as grandes corretoras contam com departamentos ad hoc para cada risco, com especialistas na matéria. As pequenas e médias corretoras não contam com essa capacidade. Neste caso, o mais inteligente é “abranger pouco e bem”, com a especialização em ramos concretos.

9. Qual é a transcendência da formação em todo este tema?

A formação é uma peça chave no mundo segurador, porque estão em jogo muitas coisas. No nosso caso, os corretores não devemos ficar só com a formação regulamentada. É preciso continuar nos formando, como em outras profissões liberais, e mais ainda quando o mundo que conhecemos hoje pode ser diferente amanhã.

“Em um futuro distante, embora nem tanto, a digitalização estará incorporada no nosso DNA. Se isso não acontecer, não haverá futuro do qual possamos falar”

10. O que pensa das aquisições/fusões das novas linhas de negócio que estão sendo utilizadas para estender o âmbito das atuações? O que oferecem para o setor?

Estes novos comportamentos são resultado dos novos desafios do mercado que comentamos acima. Muitas vezes, estas fusões/aquisições são consequência do interesse por atingir um nicho que antes era impossível alcançar; alguns deles motivados pela falta de especialização, outros pela dificuldade em alcançá-los. Em outras ocasiões, ou existe a simples procura por uma expansão geográfica e/ou fazer crescer o volume de negócios.

Estes acordos intensificam a concorrência e dificultam, de maneira considerável, a sobrevivência do pequeno corretor. De qualquer maneira, o canal corretor continua muito atomizado.

11. Como acredita que a figura do broker evoluirá nos próximos anos? Quais são os desafios que estão enfrentando?

Enquanto o broker continuar cuidando de seu maior asset, que não é outra coisa do que tornar seus os problemas do cliente, a evolução será a correta. A assessoria, a profissionalização, a eficiência, a independência e a capacidade de nos adaptar aos novos tempos tornam-nos, e sempre nos tornarão, a opção mais atraente.

Hoje em dia, os desafios que devemos enfrentar são as novas exigências regulamentares procedentes da Europa, o que significa maiores obrigações e responsabilidades, bem como a feroz concorrência dos bancos-seguros.

12. E num futuro mais distante?

Em um futuro distante, embora nem tanto, a digitalização estará incorporada no nosso DNA. Se isso não acontecer, não haverá futuro do qual possamos falar.

Martín Navaz é formado em Engenharia Industrial pela ETSEI de Barcelona, PADE pelo IESE e Corretor de Seguros Certificado. Após ocupar a posição de diretor na Catalunha, em La Estrella Seguros, a partir de 1990 se desempenha como sócio fundador de Grupo CONFIDE e presidente & CEO de Confide Correduría de Seguros y Reaseguros SA. Em 2005 foi designado presidente da ADECOSE (Associação Espanhola de Corretoras de Seguros), posição que renovou no mês de abril, e é membro de BIPAR. Além disso, desde 2018 ocupa o cargo de vogal na Assembleia Consultiva de Seguros da DGSFyP.