



Roberta e seu corretor: "O Beto é o meu anjo da guarda"

## Babá quase perfeita

Do melhor preço a uma ajuda num acidente de madrugada, o bom corretor vai bem além das cotações de seguro | POR BETTO D'ELBOUX

**E**ra um fim de semana de junho, quase 3h30 da madrugada, quando tocou o telefone de Wanderley Zagui, 46 anos, dono da RWZ Corretora de Seguros. Um cliente dele havia batido o carro e lá foi ele socorrê-lo. Precisava tirar o corretor da cama? Não, não precisava, mas Wanderley não ficaria nada feliz se soubesse que não foi chamado. "O atendimento é o mais importante, pois é quando o cliente está nervoso e

mais precisa de você. Nesse sentido, eu estou à disposição dele 24 horas por dia, qualquer dia do ano, em qualquer lugar", diz Wanderley, que ainda tem um funcionário com a mesma disposição que ele. Assim, se há mais de uma ocorrência simultânea, nenhum cliente fica sem atendimento.

Não se engane ao achar que Wanderley é um caso único na sua área. É cada vez mais comum encontrar, entre os bons corretores, o profissional



que vai além de simplesmente vender um seguro ou fazer diversas cotações. O bom corretor precisa também conhecer bem seu cliente e estar disponível para ajudar em situações de emergência.

É o que faz o corretor Leonardo Fort, de 33 anos, que também fica à disposição dos clientes 24 horas por dia, 365 dias por ano. “Certa vez, um segurado sofreu um acidente e mal sabia dizer onde estava. Parecia completamente perdido. Cheguei ao local do acidente, fui com ele até a delegacia, demos entrada no autoatendimento da seguradora e, em cinco dias, ele já havia recebido o sinistro. Você acha que esse cliente vai se esquecer de mim?”, afirma Leonardo.

Prova disso é o depoimento de seu cliente Carlos Carvalho Jr., que faz questão de recomendá-lo aos amigos e conhecidos. “O Leonardo é proativo e sempre me oferece as melhores opções de renovação em tempo hábil. Eu tenho o celular dele e a minha esposa também. Ele resolve tudo, sem que nós precisemos recorrer à seguradora”, afirma Carvalho Jr., que tem sua opinião compartilhada pela bancária Juliana Pereira Cabral, também cliente de Leonardo Fort. “Uma vez bati o carro e só passei o número do sinistro e não precisei fazer mais nada”, afirma ela.

**Cartão de Natal** Assim como Wanderley e Leonardo, o corretor Lacir Marcondes de Mello, de 66 anos de idade e há 50 trabalhando na área de seguros, sabe há muito tempo que seu trabalho vai bem além das cotações. Para ele, um bom corretor não deve falar com seus segurados apenas no momento da renovação da apólice, mas o ano todo. Por isso, ele envia regularmente para todos seus clientes uma newsletter eletrônica contendo informações tanto sobre a área de seguros quanto da área automotiva, além de outros “mimos”. “Acho importante mandar cartão de aniversário e de Natal. No caso de clientes corporativos, envio até

para as secretárias”, diz ele, explicando que “elas têm muita influência sobre seus patrões”.

Outro ponto em que Lacir se destaca no mercado é que ele não se preocupa só com a apólice de seus segurados. “Sempre aviso sobre os prazos da vistoria veicular, do licenciamento do veículo e do vencimento da carteira de habilitação. Assim, eles sempre se lembrarão de mim quando forem indicar um corretor a alguém”, diz.

No entanto, para Mário Sérgio de Almeida Santos, presidente do Sincor (sindicato paulista dos corretores), o corretor precisa tomar cuidado ao oferecer outros serviços, que não sejam funções primordiais. Em sua opinião, “preocupar-se com vencimento do licenciamento ou prazo de inspeção não é obrigação do corretor. Isso o cliente deveria ver com um despachante da confiança dele”, diz ele, justificando que o Sincor já recebeu reclamações sobre corretor que não avisou o prazo do licenciamento. “E isso não é serviço, função ou obrigação do corretor.”

Mesmo atuando unicamente em sua área, um bom corretor tem de ajudar seu cliente a encontrar a melhor opção de seguro e, por que não, economizar dinheiro. A fotógrafa Fernanda Freixosa que o diga. O corretor Alberto Lati é o único com quem ela já trabalhou. Na primeira vez que fechou uma apólice com Alberto, ela achou o preço alto demais para seu Hyundai Santa Fe 2011. Ele entrou em ação e, após uma conversa com Fernanda, fez uma cuidadosa avaliação do seu perfil, que levou em conta, entre outras coisas, a parceria entre o banco dela e a seguradora e o fato de ela trabalhar em casa, o que ajudava a reduzir seu risco. Com tudo isso, o valor baixou 1000 reais, uma redução de 25% do total. “O Beto é o corretor de seguros da minha família há muito tempo. Com ele me sinto segura. Sei que vou poder contar com seu auxílio quando eu precisar. Ele é o meu anjo da guarda para assuntos automotivos.”



## CORRETAGEM CORRETA

**Os corretores** contam o que só um bom profissional da área pode fazer por você:

- Acelerar sua indenização. Quanto maior e melhor a relação que ele tem com a seguradora, melhor será o acerto entre eles. Quando um corretor tem muitas parcerias com algumas seguradoras, ele consegue falar direto com o departamento de sinistros – ao contrário do que invariavelmente ocorre nas seguradoras vinculadas a bancos.
- Reverter uma indenização negada, desde

que não seja por fraude. Os casos mais comuns são de veículo alagado por enchente ou quando o segurado assinou um contrato quando tinha casa com garagem e mudou de endereço para um local sem garagem e não avisou à seguradora. Nesse caso pode ser revertido, mas não significa que será. Mas o corretor é o profissional que vai sempre brigar pelo cliente.

- Indicar que documentos ou procedimentos vão aumentar o desconto da apólice,

agilizar uma indenização ou aumentar seu valor. Por exemplo, ele pode escolher a melhor data da tabela de preços da Fipe para usá-la como preço de referência do valor de mercado.

- Conseguir que o veículo avariado seja considerado como perda total, quando seu índice de dano estiver próximo do limite. Mas sempre vai depender da extensão do dano, além do poder de fogo do corretor.