

O bom cliente deve ser realmente reconhecido e recompensado

No Brasil, há tempos o bom pagador sofre conseqüências diretas em seu bolso devido ao alto índice de inadimplência dos consumidores. Prova disso é que a referência do sistema financeiro nacional continua a ser o mau pagador, o que levou à criação de um cadastro negativo, para proteger as empresas contra os calotes nas dívidas.

Mas por que não implementar também um sistema que valorize o bom comportamento de quem honra seus compromissos financeiros? Esse seria o objetivo de um cadastro positivo, que, entre outros pontos, acarretaria maior oferta de crédito e redução das taxas de juros cobradas.

Enquanto isso não acontece, as empresas de seguros, projetando perda de vendas pelos preços de seguros baseados apenas em maus riscos, anteciparam-se e criaram ferramentas que auxiliam na identificação dos bons clientes, com o objetivo de oferecer benefícios a eles. É o caso do questionário de Perfil do Segurado, que, se devidamente preenchido com as informações solicitadas, torna-se um hábil instrumento de justiça tarifária na contratação de um seguro, uma vez que trata da forma mais justa possível todas as diferenças apresentadas em cada cadastro. Há oito anos, as seguradoras vêm praticando, desenvolvendo e aperfeiçoando esses questionários com as informações necessárias a uma taxaçaõ certa e justa.

Como exemplo, imagine um cidadão com mais de 30 anos, casado, morador de Guaxupé, em Minas Gerais. Ele certamente não pode pagar o mesmo por um seguro de carro que um jovem de 20 anos, solteiro e que resida na cidade do Rio de Janeiro, seja porque adotam estilos de vida bastante diferentes, seja por viverem em cidades com características de segurança ainda mais díspares.

Esse mesmo processo poderia ser adotado pelas financeiras para avaliar o perfil dos consumidores, caso fosse criado um cadastro positivo único em todo o País. Com isso, já seria possível reduzir os juros quando da concessão de crédito.

Assim como nos casos de seguro de automóvel, também não é justo que um indivíduo que pague todas as suas contas no vencimento tenha a mesma taxa de juros de outro que pague sempre após o prazo, mas que evita ter seu nome no cadastro negativo. Como ainda não há, porém, o cadastro positivo, a taxa continua a ser única e baseada somente no risco de inadimplência média.

Infelizmente os problemas para as seguradoras costumam ocorrer por omissões ou falsas informações, sobretudo as que se referem ao principal condutor do veículo, e também dados como forma e local de uso.

Ainda que esse método já exista no setor, alguns poucos corretores, os maus profissionais, adotaram esse expediente para poder conseguir preços mais

baixos. Infelizmente, alguns segurados aprenderam essa prática e acabam, eles mesmos, fornecendo informações falsas ao corretor para obter um valor mais em conta. Acontece que, quando da regulação do sinistro, se o fato for descoberto – e hoje é bem mais fácil apurá-lo –, será gerada a negativa da indenização. Essa é a única forma de garantir que o bom cliente será realmente reconhecido e recompensado.

Um dia, quem sabe, o mau pagador descobrirá que a maior “malandragem” é usar a honestidade. Leis fortes contra as fraudes de toda espécie também poderão colaborar para a chegada desse novo tempo.

(*) Claudio Afif Domingos, diretor vice-presidente da Indiana Seguros