

**FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
CENTRO DE PESQUISA E DOCUMENTAÇÃO DE HISTÓRIA CONTEMPORÂNEA
DO BRASIL (CPDOC)**

Proibida a publicação no todo ou em parte; permitida a citação. A citação deve ser fiel à gravação, com indicação de fonte conforme abaixo.

BERTACINI, Osmar . Osmar Bertacini (depoimento, 2006). Rio de Janeiro, CPDOC/Fundação Getulio Vargas (FGV), (1h 55min).

Esta entrevista foi realizada na vigência do convênio entre FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS (FUNENSEG). É obrigatório o crédito às instituições mencionadas.

**Osmar Bertacini
(depoimento, 2006)**

Rio de Janeiro

2019

Ficha Técnica

Tipo de entrevista: Temática

Entrevistador(es): Christiane Jalles de Paula; Fernando Lattman Weltman;

Levantamento de dados: Christiane Jalles de Paula; Fernando Lattman-Weltman;

Pesquisa e elaboração do roteiro: Christiane Jalles de Paula;

Técnico de gravação: Marco Dreer Buarque;

Local: Rio de Janeiro - RJ - Brasil;

Data: 18/10/2006 a 18/10/2006

Duração: 1h 55min

Arquivo digital - áudio: 1; Arquivo digital - vídeo: 2; MiniDV: 2;

Entrevista realizada no contexto do projeto "Funenseg - 35 anos", na vigência com o contrato entre o CPDOC/FGV e a Fundação Escola Nacional de Seguros (Funenseg), entre julho de 2006 e fevereiro de 2007. O projeto visa à realização e tratamento de cerca de 40 (quarenta) horas de entrevistas de caráter histórico e documental sobre a história da Fundação Escola Nacional de Seguros (Funenseg). A escolha do entrevistado se justificou por ser considerado um ator fundamental para o resgate a história do seguro no Brasil.

Temas: Companhias de seguro; Direito; Economia; Ética; Fundação Escola Nacional de Seguros; Mercado; Previdência privada; São Paulo; Seguros; Transportes;

Sumário

Entrevista: 18.10.2006 Informações pessoais; ingresso no curso de direito da Universidade de Guarulhos e o início da carreira na área de seguros (1961) na Companhia Internacional de Seguros: experiência na Internacional e a venda da companhia (1980); sociedade na Libra Seguros (1981); criação da Humana Seguros Pessoais (1991); o mercado de seguros ontem e hoje: ausência dos técnicos de seguro, aumento quantitativo do seguro de automóvel, a diferença entre os planos de previdência privada e o seguro de vida; necessidade de divulgação na mídia da instituição do seguro; estagnação do mercado de seguro relacionado com a instabilidade da economia brasileira; os bancos enquanto seguradoras: entrada das seguradoras internacionais; a empresa Humana: ligação entre os corretores e as seguradoras, representação da Mapfre, nova área de atuação em seguros patrimoniais (2001); criação da Associação das Empresas de Assessoria e Consultoria de Seguros (Aconseg) de São Paulo (2004), comparação com a Aconseg - RJ; falta de preparo dos profissionais da área de seguro: Certificação Técnica (Superintendência de Seguros Privados- SUSEP) - exigência de curso técnico para a área (2006), erros cometidos no ato da venda do seguro; necessidade de aumentar o número de seguros de vida: redução do IOF, o papel das assessorias: redução de custos para as seguradoras, atuação do entrevistado como presidente da Aconseg-SP, a terceirização, a produção do corretor; a importância da regulamentação das assessorias perante a SUSEP e da criação do Código de Ética; habilitação de corretor pela Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG); formação do entrevistado como corretor: a prática, curso para formação de corretor de seguros (1984) na FUNENSEG; as mudanças ao longo dos 35 anos da FUNENSEG: o curso de formação de corretor, o aumento da participação feminina; ausência de técnica: corretor "automovero" - venda de seguros de automóveis e a falta de interesse em vender seguro de vida; crítica a falta de cursos de especialização na área de seguros; comentário sobre o baixo número de corretores habilitados pela FUNENSEG; experiência do entrevistado enquanto professor da FUNENSEG; o trabalho do Clube de Vida em Grupo (CVG); presidente da Associação Paulista dos Técnicos de Seguro (APTS) de São Paulo (1993 a 1997); peculiaridades do seguro de vida; o acidente da Gol Linhas Aéreas (2006); necessidade de aumentar a credibilidade do mercado de seguro.

1ª Entrevista: 18.10.2006

C.J. – Dr. Osmar, vamos começar com data e local de nascimento, quem são os seus pais e a sua formação acadêmica até sua entrada no mercado de seguros.

O.B. – O.k. Eu sou oriundo do interior de São Paulo, de uma cidadezinha chamada Palestina. Nasci no dia 16 de julho de 1942. Meus primeiros passos nos estudos foram na cidade de São José do Rio Preto. Depois, concluí o curso de Direito em São Paulo.

C.J. – Em qual universidade?

O.B. – Na de Guarulhos. Na Faculdade de Direito de Guarulhos. Posteriormente, busquei um campo de trabalho através de uma agência de empregos, até porque eu não tinha nenhuma referência ainda em função da minha origem do interior do estado. Consegui meu primeiro trabalho numa seguradora, a Companhia Internacional de Seguros, que foi uma das maiores e melhores seguradoras na época, mas que, infelizmente, hoje, deixou de existir. Mas também, deixo claro que não tive nenhuma culpa nesta responsabilidade. [risos] Eu me orgulho muito, porque foram 22 anos de trabalho. A minha carteira profissional hoje é um exemplo, porque foi o único emprego que eu tive na vida.

Saí da Internacional quando a companhia foi vendida; o controle acionário mudou para uma outra pessoa e eu perdi o ambiente. Então, fui ser sócio de uma outra empresa, chamada Libra Seguros. O atual diretor da Escola Nacional de Seguros (Funenseg) de São Paulo, o João Leopoldo Bracco de Lima, foi meu sócio. Fiquei cinco anos como sócio e, depois, resolvi o que poderíamos chamar de “carreira solo”: Montei uma empresa minha, chamada Humana Seguros. Esta empresa, hoje, tem 15 anos no mercado. Eu trabalho em dois segmentos distintos. Um deles é a área de seguro de benefícios, de que gosto muito, é o seguro de vida. Gosto tanto que sou professor da Funenseg de São Paulo já há 20 anos. Eu diria que sou, atualmente, o professor mais antigo, ou o mais experiente da Funenseg de São Paulo. Ministro aulas lá há 20 anos. Na verdade, fiz o curso para ser corretor de seguros e alguém achou que eu tinha algum jeito para dar aulas. Por isto, lá estou já há 20 anos.

Em 1991, montei a Humana Seguros. Tenho uma apólice de vida, hoje, com 180 mil vidas seguradas aproximadamente. Mais recentemente, há cinco anos atrás, montei um projeto voltado para a área de seguros patrimoniais: o chamado seguro de automóveis empresariais. Atualmente, nós atendemos, em São Paulo, a uns 800 corretores de seguro. Ou seja, é um trabalho de assessoria que fazemos lá, com um elo de ligação entre os corretores e as seguradoras. É um projeto grande que estamos desenvolvendo. Mas, especificamente na área de vida, eu tenho uma filial no Rio de Janeiro, uma em Belo Horizonte, em Piracicaba, em Goiânia, em Ribeirão Preto e uma filial em São José do Rio Preto. Portanto, são dois projetos que estamos desenvolvendo há 15 anos: um, na área de seguros pessoais, e outro, na área de seguros patrimoniais. São 43 anos de mercado de seguros: vinte e dois de Internacional, cinco de Libra e quinze de Humana Seguros.

C.J. – Vamos pegar este gancho um pouco...

O.B. – Sim.

C.J. – ...e vamos voltar um pouquinho. Conte um pouco sobre a história da Internacional.

O.B. – Sim, claro. A Internacional foi uma marca muito grande na minha vida profissional, até porque a minha formação se deve muito à Internacional. Quando iniciei em seguro, não tinha a menor noção do que poderia ser seguro, tanto assim que foi uma surpresa muito grande quando a agência de empregos indicou que eu procurasse a Companhia Internacional de Seguros, na rua Libero Badaró, no centro de São Paulo. Eu disse: “Não entendo nada de seguro.” E disseram: “Não tem problema. Você vai iniciar um trabalho.” E comecei, realmente, como auxiliar de escritório na Internacional de Seguros. Esta companhia era uma das maiores seguradoras, e tinha a matriz aqui no Rio de Janeiro...

F.W. – O senhor tinha quantos anos?

O.B. – Eu tinha, na época, 19 anos.

F.W. – Dezenove anos. E o senhor estava cursando...

O.B. – Eu estava começando o curso de Direito.

F.W. – O curso de Direito.

O.B. – Isto. Eu tinha feito o curso ginásial. Estudei quatro anos num internato...

F.W. – E estava lá em Guarulhos, fazendo Direito.

O.B. – Isto. Eu morava em São Paulo, trabalhava durante o dia e à noite ia para a faculdade. A Internacional de Seguros pertencia a uma família muito tradicional do Rio de Janeiro, a família Rocha Miranda: dr Celso da Rocha Miranda, dr. Plácido da Rocha Miranda e Rodolfo da Rocha Miranda. Eram pessoas pelas quais eu tinha um carinho muito grande. Quer dizer, passei a ter a partir do momento em que tive um contato mais direto com eles. Então, fui crescendo – acredito eu, merecidamente – pelo trabalho e pela dedicação, e por um pouco de sorte também. Acho que sorte ajuda sempre na nossa vida. Fui passando de auxiliar de escritório, a chefe, a subgerente, gerente... Enfim, 20 anos depois, eu era o superintendente da sucursal de São Paulo. Por isto, foi uma surpresa, um tanto quanto desagradável, quando nós recebemos a notícia de que o dr. Celso da Rocha Miranda, já com um problema de saúde, vendeu o controle acionário da Internacional para uma pessoa extremamente conhecida no mercado – mas, no meu entendimento, de forma um tanto quanto negativa – chamada Nagi Nahas. Não tive nenhuma afinidade com ele. Nas primeiras reuniões que tive com o Nagi Nahas e com seus assessores, não me senti muito à vontade.

F.W. – Isto foi quando exatamente? O senhor lembra mais ou menos?

O.B. – Isto foi em 1980 mais ou menos.

F.W. – Em 1980.

O.B. – Em 1980. A Internacional de Seguros foi liquidada pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) em março de 1991. Eu já estava montando a minha nova empresa quando

tomei conhecimento, através da imprensa, de que a Susep havia decretado a liquidação da Internacional. Foi, realmente, um motivo de tristeza muito grande para mim.

F.W. – Logo que ele chegou, o senhor saiu da empresa?

O.B. – Fui praticamente um dos primeiros executivos a deixar a Internacional. Sabe quando não se tem aquela simpatia, aquela afinidade? Percebe-se que não há um relacionamento profissional.

F.W. – Foi pessoal mesmo.

O.B. – Pessoal.

F.W. – Não foi nenhuma questão de divergência de política de empresa.

O.B. – Não. Mas, é evidente que a marca “Nagi Nahas” já vem de um passado nos Estados Unidos, na Bolsa de Valores... Então, não me senti mais à vontade para divulgar o nome da Internacional a partir do momento em que a bandeira, que eu tinha, não era tão forte quanto aquela da família Rocha Miranda. Era uma bandeira que estava hasteada a meio pau, e eu não me sentia muito à vontade, muito seguro. Quando não nos sentimos à vontade, acho que a melhor opção é buscar novos caminhos, novas oportunidades. Portanto, pedi demissão. Resolvi, por minha total iniciativa, deixar 22 anos de Internacional, com muita tristeza, evidentemente, e fui buscar novos caminhos.

F.W. – Nesse momento em que o senhor saiu, o senhor ocupava que cargo na empresa?

O.B. – Superintendente da sucursal de São Paulo.

F.W. – O senhor era o superintendente da sucursal, claro.

O.B. – Da sucursal de São Paulo. A matriz era aqui no Rio, na rua Ibituruna, e eu era o superintendente da sucursal de São Paulo. E ...

C.J. – Interrompendo um minutinho...desculpe.

O.B. – Sim, claro.

C.J. – ...a Internacional era vida também?

O.B. – Não, a Internacional operava em todos os ramos de seguro. Eu era o superintendente da área de seguro de pessoas. Nós éramos dois superintendentes, e toda a área de seguros pessoais e de benefícios estava sob a minha responsabilidade. O outro superintendente, que era o de seguros patrimoniais, não saiu da companhia; ele ficou até o momento em que a seguradora foi liquidada pela Susep, em março de 1991. Ele é um grande amigo meu, hoje ainda no mercado em uma corretora de seguros, é o Rogério Antônio Alves.

Então, eu estava buscando novos horizontes - já estava praticamente acertado que eu assumiria uma superintendência da Sul América, em São Paulo - quando surgiu um convite

diferente, que veio exatamente do João Leopoldo Bracco de Lima, o atual diretor da Funenseg de São Paulo, para ser sócio dele na empresa chamada Libra Seguros. Achei realmente que seria um novo desafio para mim, e pensei: “Bom, é uma oportunidade de deixar de ser empregado para ser patrão, vou sentir esta experiência para ver como é.” Foi extremamente importante. Fiquei lá cinco anos. Mas chegou aquele momento em que pensei assim: “Bom, agora eu já estou preparado para montar o meu próprio negócio” – pelo menos eu sentia, e acho que isto é um reflexo da situação hoje. Então, apoiado por ex-diretores da própria Internacional de Seguros, que já estavam numa outra seguradora, a Santa Cruz Seguros, o Henrique da Silva Saraiva e o próprio Rogério Antônio Alves, que saiu um pouco antes de a companhia ser liquidada, resolvi montar o projeto da minha empresa. Como eu sempre gostei muito dessa área de seguro de pessoas, busquei uma agência de publicidade que me ajudasse a identificar um nome para a minha empresa. Porque o primeiro projeto em que eu, realmente, comecei a operar foi em março de 91. Então, trouxeram-me alguns nomes, e, dentre eles, o nome Humana Seguros. Eu pensei: “Humana tem muito a ver com pessoas, com seguro de vida”. Assim surgiu o nome do meu primeiro projeto, que foi a Humana Seguros Pessoais, a primeira empresa minha.

F.W. – A Libra operava também no mesmo...

O.B. – Sim, no mesmo nicho de mercado.

F.W. – O senhor continuou trabalhando no mesmo nicho de mercado.

O.B. – Sim. Passei, na verdade, a ser um concorrente deles. Mas a empresa Libra também não existe mais, porém deixo claro que não tenho nenhuma parcela de culpa nisso. É até uma brincadeira, porque dizem que por onde eu passo... [risos] Mas estou com a minha consciência muito tranqüila.

F.W. – Então eles não ficaram tristes porque o senhor foi...

O.B. – Não. Tanto que, hoje, o João Leopoldo Bracco de Lima, que é diretor da Funenseg de São Paulo, é um grande amigo meu para todo momento... Ontem à noite, dei aula na Funenseg. Continuo dando aulas na Funenseg. Somos amigos. Realmente, não houve nada, para o que eu tivesse contribuído ou em que eu tivesse participado, que tenha causado tanto o problema da Internacional quanto o da Libra. Não foi nada disto. As coisas acontecem, não é? E a minha empresa já tem 15 anos. Tenho hoje, aproximadamente, entre funcionários e profissionais terceirizados, umas 60 ou 70 pessoas. Então, é o tal negócio, quando olho para trás e vejo aquela pessoa que chegou do interior; que não conhecia São Paulo; que tinha aquela timidez toda – apesar do quê ainda hoje sou um pouco tímido, mas já consegui evoluir um pouquinho –, acho que conquistei realmente alguma coisa no mercado de seguros. Tenho uma empresa, gerei empregos, graças a Deus, muito bem.

Eu me sinto muito orgulhoso do que fiz neste mercado de seguros. Sou muito conhecido no mercado, principalmente em São Paulo, não só no âmbito das seguradoras, dos corretores, das entidades do mercado. Fui presidente da Associação Paulista dos Técnicos de Seguro [APTS] durante dois mandatos; hoje, sou o presidente do Conselho do Clube de Vida em Grupo [CGV], e diretor vice-presidente da Sociedade Brasileira de Ciências do Seguro [SBCS]. Criamos agora, mais recentemente, uma entidade chamada Aconsege de São Paulo, que é a

Associação das Assessorias e Consultorias de Seguros¹, da qual sou o atual presidente. A Aconseg é uma entidade que reúne empresas que fazem o trabalho de ligação entre os corretores e as seguradoras. Não sei se vocês conhecem muito de seguro, mas aqui no Rio, por exemplo, tem a Aconseg-RJ, da qual o Olívio Américo é o presidente. Não sei se vocês o conhecem.

C.J. – Não. Conte um pouco.

O.B. – A Aconseg-SP foi uma idéia nossa. A Humana tem um trabalho de relacionamento dos corretores com as seguradoras. Nós fazemos este apoio, digamos assim.

C.J. – Desde o início, a Humana foi pensada assim?

O.B. – Sim, sempre.

F.W. – Bom, eu queria que o senhor falasse um pouco da empresa.

O.B. – O.k.

C.J. – E eu queria também fazer uma consideração: o senhor começou a Humana no início do governo Collor. Como foi isto?

O.B. – Ah, foi bem lembrado.

C.J. – Conte um pouco como foi a criação da empresa.

O.B. – Sim. É evidente que eu recebi um determinado valor do meu acerto de contas com a Libra e isto estava no banco. Quando montei a empresa, entre janeiro e fevereiro, e ia disparar o projeto todo, porque já estava com ele pronto, veio a Zélia Cardoso e bloqueou todo o meu dinheiro. O projeto sofreu um pequeno retardamento. Mas, como eu tinha um bom relacionamento com o banco, onde eu tinha todas as minhas aplicações e os meus negócios, tive a sorte de conseguir que, aos poucos, fossem me liberando. Porque eu tinha um projeto pronto para decolar, para botar em evidência, e não tinha dinheiro. Estava ficando, na época, com 50 “reais”² no bolso, não é? Era o dinheiro que eu tinha. Mas, na medida em que eu fui necessitando, digamos assim, o banco me ajudou muito. Então, o projeto teve um pequeno atraso, mas, em abril ou maio de 1991, nós conseguimos que ele fosse apresentado ao mercado de seguros. Houve um pequeno problema, mas não foi nada que tenha influenciado diretamente o resultado hoje. Apenas atrasou um pouco, mas não chegou a uma situação mais delicada ou mais complicada. Não...

C.J. – O mercado de seguros, naquele momento, com essas mudanças todas, como estava?

O.B. – O mercado de seguros é muito dinâmico. Eu, que vivo este mercado há 43 anos, posso

¹ O entrevistado omitiu o termo empresa da sigla Aconseg. O correto é Associação das Empresas de Assessoria e Consultoria de Seguros – Aconseg.

² O entrevistado utilizou a moeda corrente, o Real, como exemplo, mas na época do Governo Collor (1989-1992) a moeda em circulação era o Cruzeiro.

dizer que o mercado de hoje não tem nada a ver com o mercado de 40 anos atrás. O mercado é dinâmico, e há uma necessidade de que seja mesmo. É preciso que haja atualizações, mudanças. O Código Civil mudou; a nova Constituição mudou. Então, o mercado também tem que ser dinâmico. Hoje, um detalhe de que sinto muita falta são os técnicos de seguro, que havia há 30 ou 40 anos. Eles eram as pessoas que elaboravam as tarifas e as normas de seguro, e que taxavam e “precificavam” os riscos.

Antes, o seguro mais vendido, o de maior faturamento do mercado, era o seguro de incêndio. Este seguro exigia a técnica desde um levantamento de planta de análise de risco das grandes empresas, porque, se pegasse fogo, poderia destruir tudo. E, se fosse o seguro de lucro cessante, a empresa pegava fogo e paralisava o trabalho. Enfim, tínhamos estes grandes seguros. Mas o mercado veio mudando. Hoje, no mercado, o ramo de seguros com maior faturamento é o seguro de automóvel, do qual eu poderia falar que não exige nenhuma técnica. Tem-se um produto pronto, basta pôr um CD no computador, jogar os dados do carro e o computador dá o preço do seguro. Logo, o que percebemos é que os profissionais do mercado de seguro não têm mais aquela técnica que tinham no passado.

O segundo maior faturamento do mercado, atualmente, seria o seguro saúde. Porém, não se tem mais seguro saúde como antes, não é? Nós tínhamos os seguros saúde, que eram feitos pelas seguradoras, e do outro lado tínhamos os planos de assistência médica. O seguro saúde ficava todo sob uma jurisdição da Susep, que eram as seguradoras, e os planos de assistência médica, na verdade, não havia uma entidade maior que fiscalizasse isso. Foi assim que, na época em que o José Serra, nosso futuro governador, era ministro da Saúde, ao lado do Pedro Malan, que era o ministro da Fazenda – porque o mercado de seguros sempre esteve subordinado ao Ministério da Fazenda –, eles resolveram que essa área de saúde passaria para o Ministério da Saúde, e criaram, em Brasília, a Agência Nacional de Saúde³.

F.W. – A ANS.

O.B. – E assim, juntaram a parte de assistência médica e seguro saúde num patamar só. Então, hoje, tanto o seguro saúde como a assistência médica – porque hoje o nome é assistência médica – não estão subordinados mais a Susep, eles estão subordinados ao Ministério da Saúde. Porque criaram, em Brasília, a ANS.

Mas, atualmente, o segundo faturamento é saúde. O terceiro faturamento é o seguro de vida, mas há também algumas ressalvas. Fala-se muito em seguro de vida como o terceiro faturamento, porém eu, particularmente, não concordo. Foram lançados dois produtos, há uns quatro ou cinco anos atrás, chamados VGBL e PGBL, que é o Vida Gerador de Benefício Livre e o Plano Gerador de Benefício Livre. Isto não é seguro de vida, e sim planos de previdência privada. São fundos de reserva que se pode comprar para a aposentadoria futura. Então, não posso conceituar isto como seguro de vida, até porque não tem risco. Quer dizer, se alguém compra um VGBL e morre, a seguradora ou o banco onde foi comprado o plano não indeniza nada à família do indivíduo. Não tem a figura do risco. São fundos de aposentadoria, mas alocam como se fossem seguro de vida. Desta forma, o seguro de vida teve um crescimento, eu diria muito considerável, em função desta ingerência, digamos assim, do VGBL e PGBL. No entanto, isto não é seguro de vida.

O seguro de vida tradicional, que é a cobertura de morte – se o indivíduo morre, a família recebe um valor –, é o único seguro em que o sinistro é certo, porque todo mundo morre. Este, lamentavelmente, cresceu muito pouco ou, eu diria, quase não cresceu. Acho que

³ A Lei 9.656/98 regulamenta o setor de planos de saúde, e a Lei 9.961/00 cria a Agência Nacional de Saúde.

andou de lado. E o que provocou isto? Primeiro, a economia do país. Acho que o seguro de vida de longo prazo, assim como uma poupança de longo prazo, exige que a economia do país cresça. Se a economia não cresce, não tem melhor distribuição de renda e o mercado de seguros acaba não tendo um crescimento mais significativo.

Além disto, a cultura também influencia. Tenho falado muito isto: a Federação das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização (Fenaseg); a Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados de Capitalização e de Previdência Privada (Fenacor) e a própria Escola Nacional de Seguros, nós temos que fazer um trabalho muito mais intenso de divulgação através da mídia impressa ou televisiva, divulgando a instituição do seguro para que o jovem comece a se conscientizar do que é um seguro e da proteção que o seguro representa. O que se vê muito na televisão, atualmente, é a propaganda do nome da seguradora. Ligamos a televisão e vemos o nome de uma seguradora ou outra. Não se vê uma propaganda do lado institucional. Então, a cultura, eu acho, ainda é uma área a ser trabalhada muito fortemente. É o convencimento da necessidade da proteção do seguro.

O poder aquisitivo, que está intimamente ligado à economia, também influencia. O seguro não é um produto de primeiro consumo. Não vou deixar de comer; não vou deixar de me vestir e não vou deixar de botar meus filhos na escola para comprar seguro, e principalmente seguro de vida. Assim, comparando vida com automóvel, eu diria que o brasileiro está mais voltado a fazer o seguro do carro do que o seguro da própria vida. O que percebemos? Ele compra um carro e, imediatamente, pensa em fazer o seguro; mas não faz o seguro do patrimônio maior, que é a sua própria vida. Porque ele pode estar dentro do carro, bater e morrer; o carro estará seguro, mas ele não. Então, isto nós percebemos claramente no trabalho que fazemos. Por isto, acho que cultura também é um problema que temos que trabalhar fortemente para que haja um entendimento maior do consumidor. Só para se ter alguns dados, o nosso mercado de seguros, até 1994, ainda no auge da inflação, representava 1% do Produto Interno Bruto (PIB). Nós ficamos assim três décadas, o que era, eu diria, extremamente vergonhoso para nós. Porque a inflação era outro problema seriíssimo para o mercado de seguros, aquela inflação de 50% ao mês, que era uma loucura. De 1994 para cá, houve realmente um...

F.W. – Um crescimento.

O.B. – ...um *boom*, um crescimento. Mas hoje, eu ainda diria que é muito tímido. O mercado segurador...

F.W. – Mas esse crescimento de que se fala, de 3%...

O.B. – Hoje é 3% do PIB.

F.W. – Mas isto inclui os planos de...

O.B. – Tudo.

F.W. – ...de previdência que o senhor não considera como seguro?

O.B. – Tudo. Inclui tudo.

F.W. – Tirando esta parcela do mercado, seria quanto esse crescimento? O senhor tem dados?

O.B. – Não chega a 2%.

F.W. – Não chega a 2%?

O.B. – Não. É o que eu ia dizer. Estima-se que a frota de veículos que circulam no país está em 35 milhões de carros. Porém, quando se verifica no mercado segurador, apenas 22% dessa frota tem seguro. Então começamos a nos questionar: “Mas espere um pouco, nós não dissemos que o brasileiro compra o carro e faz o seguro do carro? Se só 22% tem seguro, então não é bem verdade o que se está dizendo.” Mas os números mostram isto. Agora, tem uma infinidade de carros para os quais não se pode fazer seguro.

F.W. – Sim, porque o seguro é muito caro. Quando há aumento do risco, ele fica muito caro.

O.B. – Neste caso, é a tal da roda, não é? Se o seguro é caro, não se faz seguro. Se aumenta a sinistralidade, aumenta o preço do seguro.

F.W. – Claro.

O.B. – E agora se fala muito em seguro popular.

F.W. – Dr. Osmar, o senhor mencionou a questão da cultura, mas, lembrando agora do caso do seu dinheiro que ficou preso, na época do Plano Collor, não existe também um problema de instabilidade institucional? Ou seja, o indivíduo, no Brasil, não fica assustado?

O.B. – Sim, sim.

F.W. – Ele pensa: “Como vou fazer um investimento no qual não tenho garantias de que, daqui a 20 anos ou 30 anos, eu realmente vou receber o benefício?”

O.B. – Sim, isto pega muito forte no seguro de vida, não é? Porque o seguro de automóvel é, por natureza, um contrato de um ano. Todo ano você tem o seu seguro; o seu corretor o procura para renovar por mais um ano e vai embora. No seguro de vida não. Entra-se no seguro de vida e o pensamento é: “Bom, vou pagar este seguro até que eu morra - o que pode ser daqui a um ano, 10 anos, 30 anos - para que, no momento em que eu morrer, a minha família receba um valor que vai amenizar o problema.” Mas, quando lhe é dito que ele poderá pagar o seguro durante 20, 30 ou 40 anos, vem exatamente a pergunta: “Qual é a garantia que tenho?”

F.W. – Que não vão mudar as regras.

O.B. – Que, daqui a 30 ou 40 anos, esta seguradora, onde ele fez o seguro, vai estar em vigor, vai estar trabalhando. Um exemplo claro foi a Internacional de Seguros, que operava em vida já há quase 40 anos. Teve um reflexo negativo muito grande no mercado, porque, por exemplo, o sujeito, que havia comprado o seguro quando tinha 40 anos de idade, viu a Internacional ser liquidada 30 anos depois, quando estava com setenta. Resumindo: a pessoa perdeu tudo o que pagou, ficou sem seguro e não consegue fazer mais, porque com 70 anos de idade,

possivelmente, não se consegue mais fazer seguro. Ou, se conseguir, o preço é tão alto que inviabiliza. Mas, hoje, eu já estou um pouco mais tranquilo para falar sobre isto, porque nós temos conversado muito com a Susep, e esta tem tomado algumas atitudes que acho extremamente interessantes, já que ela não liquida mais a seguradora. O que a Susep faz hoje? Quando ela percebe que uma seguradora está com as suas reservas comprometidas, ou seja, não está com “saúde”, ela intervém e, a partir daí, comanda a operação, buscando alguém para comprar a seguradora. Ela faz um “precinho” de liquidação, como dizemos, e quem compra assume o ativo e o passivo. É muito melhor do que simplesmente a Susep decretar a liquidação da companhia.

F.W. – Porque, assim, como o segurado fica, não é?

O.B. – A instituição fica muito machucada, respingada, comprometida, não é?

F.W. – Exato. Sem entrar na questão pessoal, da sua diferença com a entrada do Nagi Nahas, não houve aí uma simbologia importante da relação do mercado de seguro com o mercado financeiro? Ou seja, a questão da credibilidade do mercado: na época, o que o motivou a sair teria sido um pouco o sentimento de que isto não seria bom para a credibilidade da empresa.

O.B. – Sim, basicamente isto.

F.W. – Como o senhor vê a relação do mercado de seguro com o mercado financeiro? E como, na verdade, ampliar esta credibilidade institucional?

O.B. – No mercado financeiro, tem-se uma credibilidade maior, que é uma proteção do governo. Temos o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Sistema Financeiro Nacional (Proer) que, eventualmente quando um banco entra em situação difícil, o governo...

F.W. – Sim, mas isto tem dez anos, não é?

O.B. – Sim, mas há uma proteção. No mercado segurador não há. Porque não adianta nada eu dizer que o papel principal da Susep é cuidar da solvência da seguradora. Afinal, se a Susep acompanha *pari passu* a solvência da seguradora, a saúde da seguradora, como justificar que, num determinado momento, a própria Susep decreta a liquidação da companhia? É evidente que a Susep fica numa posição delicada. Se vier a público que determinada seguradora não está com as suas reservas devidamente constituídas e que a situação da saúde dela não está boa, o que vai acontecer? Ninguém mais bota seguro lá. O canal corretor de seguros perde a credibilidade naquela seguradora e vai canalizar para outra. Quando isto acontece, a companhia quebra mesmo.

F.W. – Quebra mesmo...

O.B. – É a mesma história de quando dizem: “O banco tal vai quebrar.” Todo mundo corre até lá e saca o dinheiro.

F.W. – Então quebra.

O.B. – Então quebra, não é? Agora, o que se percebe é que não havia, há 40 anos atrás, essa agressividade que existe hoje do mercado financeiro, principalmente banco vendendo seguro, não é? O que acontece hoje? Se pegarmos as dez maiores seguradoras do mercado atualmente, sete são de controle financeiro, isto é, banco. Não preciso nem citar nomes, Bradesco, Itaú e outras tantas. A seguradora pertencente ao banco tem um canal de distribuição. O Bradesco tem 3 mil agências. A agência é um canal de distribuição. É determinado assim: “Quero que cada agência faça um seguro por dia.” Um por dia significa 3 mil seguros por dia. Multiplique isto por 22 dias úteis.

Nas seguradoras independentes é onde vejo o maior problema, são as seguradoras que não têm o banco, portanto não têm a rede de distribuição. O canal dela, único e exclusivo, chama-se corretor de seguros. Ela tem que trabalhar o canal “corretor de seguros”, porque esta é a rede dela de distribuição. Então, por um lado, o mercado financeiro entrou numa área que não seria uma área específica dele. Porque o gerente de banco, com todo o respeito, não é um profissional especializado para vender seguro.

F.W. – Não. Ele quer enfiar o seguro pela “goela” abaixo do cliente.

O.B. – É o que chamamos de operação casada. Nós combatemos muito isto; mas este processo está num nível tão adiantado, hoje, que é irreversível. Não adianta mais a Fenacor ou quem quer que seja dizer: “Nós vamos tirar o banco da distribuição de seguro.” Não tira mais. Este trabalho tinha que ter sido feito muito fortemente há 30 anos atrás, para não deixar entrar. A partir do momento em que o banco entrou, não se reverteu mais esta situação. É impossível. Então, nós temos é que aprender a conviver com eles.

F.W. – E como é que está sendo este convívio?

O.B. – Quando o seu inimigo é forte, conviva bem com ele.

F.W. – E como é que está sendo esta convivência hoje no mercado?

O.B. – Não é boa.

F.W. – Não é boa.

O.B. – Não, não é boa. Quer dizer, não é que não seja boa. Há muitos corretores de seguros que trabalham com seguradoras de banco. Porque o corretor também precisa vender seguro.

F.W. – Claro.

O.B. – Às vezes, o preço é fundamental na venda, e, às vezes, o Bradesco ou o Itaú está com um preço melhor. Então, o banco convive melhor, porque tem o canal agência bancária e também o canal corretor de seguros. Ele convive bem com isto. E o corretor precisa disto. Agora, a seguradora independente, como só tem o canal corretor, não convive bem com o canal banco. Porque o canal banco é um forte concorrente dela. Então, tem-se um atrito. Mas, hoje, entre as independentes temos a Porto Seguro, a Marítima e a Sul América, que eu diria também não ter um banco forte junto. São três companhias consideradas companhias independentes que estão atuando no mercado.

O que se vê também, nos últimos dez anos, é uma entrada muito forte de capital estrangeiro. Quantas seguradoras estrangeiras aportaram aqui no Brasil nestes últimos dez anos? Algumas aportaram com a própria marca – a MetLife Vida⁴, a Icatu Hartford⁵, por exemplo –, outras aportaram através de uma seguradora. A Sul América tem o Internationale Nederlanden Groep (ING)⁶, que tem holandeses como detentores de 50% do controle acionário. E outras. Agora, mais recente, a Tokio Marine, que comprou a Real Seguradora⁷. Mas neste caso nós tivemos uma situação até boa para o mercado, porque havia a Real Seguradora, do Banco Real, e a Tokio Marine comprou só a seguradora. Quer dizer, a seguradora, hoje, não pertence mais ao banco, que não é mais Banco Real⁸, agora é o banco holandês Amro, não é?

F.W. – Amro Bank, ABN Amro Bank.

O.B. – Do outro lado ficou a seguradora, hoje, independente do banco. Agora, as outras, que são agregadas a banco ou vinculadas a banco, estão no mercado muito fortes. Tanto que a maior seguradora, em termos de faturamento, é a Bradesco que tem um banco junto.

F.W. – É a Bradesco.

O.B. – E o grande canal de distribuição dela é o banco, não tenha dúvida disto. Está certo?

F.W. – E como foi então que a Humana entrou neste mercado? Explique-nos qual é o nicho da Humana no mercado.

O.B. – O nicho é o que eu falei. Pela minha experiência na Internacional de Seguros, sempre gostei muito da área de vida. Na Internacional, eu passei por diversas funções, diversas atividades, e, quando tive a oportunidade de trabalhar na área de seguro de pessoas, eu me identifiquei e passei a gostar muito disto. É difícil, mas passei a gostar. Eu pensei: “Vou ser um especialista nisto.” Tracei os meus objetivos e fui em busca deles. Fiz cursos; assisti a palestras; fiz treinamentos; li livros; busquei me relacionar com seguradoras estrangeiras e entidades do mercado – na época não havia Internet ainda – para que me mandassem produtos do exterior. Fui aos poucos me especializando na área. Atualmente, eu não sou uma seguradora,

⁴ A empresa americana MetLife, em 1999, entrou no mercado de seguros no Brasil, através de parcerias com a Libra Vida (antes Libra Clube) e Novo Vida (antes Novo Clube). Nos anos seguintes, a MetLife incorporou ao seu grupo a Seguradora América do Sul (Seasul) em 2002; a carteira *corporate* da Seguradora Zurich em 2003; a Soma Seguradora em 2004, e as operações de seguros internacionais da Citigroup, incluindo a CitiInsurance no Brasil. Com isto, a então CitiInsurance do Brasil Vida e Previdência S.A passou a se chamar MetLife Vida e Previdência S.A.

⁵ O Grupo Icatu e a Hartford Life International, empresa do Grupo The Hartford, uniram-se para criar a Icatu Hartford em 1996

⁶ Em 2002, o grupo financeiro holandês ING assumiu 49% das ações da Sul América Aetna, braço do grupo Sul América para as áreas de Saúde, Vida e Previdência. A operação foi concretizada com a compra da área internacional e da administração de finanças da seguradora Aetna, sediada nos Estados Unidos. A seguradora Aetna era acionista da companhia brasileira.

⁷ Em 2005, a Real Seguros transferiu parte de suas atividades para a seguradora Tokio Marine, que passou a ser responsável pela gestão dos produtos e dos riscos de seguros e o Banco Real /ABN AMRO continuou a frente dos fundos de previdência e dos títulos de capitalização. De acordo com a negociação, a Tokio Marine obteve 100% das ações da Real Seguros e 50% da Real Vida e Previdência.

⁸ Em 1998, o Banco Holandês da América do Sul (ABN AMRO Bank) anunciou a compra do Banco Real. A integração foi concluída em 2000, o banco passou a chamar-se Banco Real ABN AMRO.

faço o trabalho num elo de ligação entre os corretores e a seguradora. Então, a minha apólice com 180 mil vidas tem o *front*, a responsabilidade, da Mapfre Seguradora. Faço toda a operação: a aceitação de *underwrite*, de especificação de risco, de aceitação de seguro, o processo de liquidação de sinistro, mas quem está por trás, dando-me todo o suporte, é a Mapfre.

F.W. – A Mapfre, espanhola.

O.B. – A espanhola, que é a antiga Vera Cruz⁹. Até porque, eu não posso bancar risco. Não sou um segurador; não posso bancar risco. Então, tenho toda a estrutura dada pela Mapfre, mas com poderes para gerir e gerenciar tudo em nome da seguradora. Claro que tenho que ter todo um cuidado, porque o gerenciamento é meu e eu preciso fazer de tudo para que essa apólice apresente bons resultados para a seguradora, se não eu perco o meu parceiro.

F.W. – Claro.

O.B. – No meu trabalho, na área da Humana Seguros Pessoais, incluindo os escritórios que eu citei, trabalham diretamente comigo cerca de 1.200 corretores de seguros.

F.W. – Em todo o Brasil, ou o senhor atua somente em São Paulo?

O.B. – Não, no vida, na área de benefícios, eu tenho um escritório aqui no Rio, um em Belo Horizonte, um em Goiânia e três no interior de São Paulo: Piracicaba, Ribeirão e São José do Rio Preto. Porém, na área de seguros patrimoniais, que é um projeto que montei há cinco anos, eu atendo, hoje, a aproximadamente 800 corretores, e só opero em São Paulo.

F.W. – Somente em São Paulo.

O.B. – Nesta área, estou representando atualmente a Sul América; a Tóquio Marine, a antiga Real; a Unibanco; a Minas Brasil; a IAGF e a Generali.

F.W. – Na área patrimonial.

O.B. – Sim. Este projeto está voltado para pequenos e médios corretores. Eu percebi que havia uma certa fragilidade do pequeno e médio corretor numa linha direta com a seguradora. Quando a produção do corretor é pequena, isto é, se ele bota cinco seguros de automóvel por mês na seguradora, ou dez, e leva um sinistro de perda total, a produção dele passa a ser deficitária e a seguradora começa a repulsá-lo. Criei esse projeto e trouxe estes pequenos e médios corretores para dentro da Humana. Com isto, criei um volume grande de produção. Então, a minha negociação com a seguradora é a seguinte: “Não trate cada corretor isoladamente. Trate a Humana como uma empresa total, macro, e eu analiso cada canal meu.” Se a Humana toda está mandando um volume de produção grande com resultado, e se, eventualmente, eu tenho um

⁹ A MAPFRE iniciou suas atividades no Brasil em 1992, quando teve início o processo de incorporação do Grupo Segurador Vera Cruz. Esta operação foi concluída em 1996.

canal dentro da operação Humana que não está dando resultado, compete ao meu trabalho, ao meu gerenciamento, identificar qual é este canal e atuar em cima dele.

F.W. – Este é um projeto inovador neste campo ou alguém já fazia isto?

O.B. – Existia sim, mas era um projeto, eu diria, muito incipiente, muito tímido. Acho que inovei sim, desenvolvendo um trabalho muito mais agressivo, muito mais forte. Antigamente, chamavam de plataforma, mas eu, particularmente, não gosto muito deste nome, para mim, é pejorativo. Acho que “plataforma” é a de petróleo. Por isto, nós mudamos o nome para assessoria. Assim, nós criamos a Aconseg-São Paulo, que é a Associação das Empresas de Assessoria e Consultoria de Seguros, isto é, empresas que fazem basicamente o mesmo trabalho que o meu, estando entre corretores e seguradora. O corretor não precisa ir à seguradora, ele vai à empresa e a empresa resolve tudo para ele: dá treinamento, apoio logístico, tudo. Isto é bom para a seguradora porque alivia a carga que ela tinha de atender o pequeno corretor. Nós fazemos isto para ela e quem nos remunera por este trabalho é a própria seguradora. Ela nos paga um percentual em cima do volume de produção que nós descarregamos. Se eu não mandar a produção, o meu ganho vai para o espaço. Por isto, nós tivemos a idéia de criar a associação, para fortalecer um trabalho ético; um trabalho de relacionamento entre nós, de concorrência. Desta forma, sim, nós copiamos a associação aqui do Rio. Porque a Aconseg-Rio já existe há uns nove anos, e a Aconseg-São Paulo existe há aproximadamente dois anos. Nós completamos em setembro dois anos da Aconseg-SP.

F.W. – Quantos membros tem?

O.B. – São dezenove empresas.

F.W. – Dezenove empresas.

O.B. – Sim. Eu diria que são cinco ou seis de maior porte, e uma delas é a minha. Só para se ter uma idéia do tamanho disto, com apenas dois anos, estas dezenove empresas estão atendendo a, aproximadamente, 5 mil pequenos e médios corretores de seguro. Nós estamos canalizando para as seguradoras, com as quais trabalhamos, cerca de 30 milhões de prêmio/mês. É um trabalho muito grande.

Isto me remete a uma consideração. De todo o mercado brasileiro, comparando o estado de São Paulo com o Rio de Janeiro, sem que haja nesta comparação algum menosprezo, o primeiro responde por 50% do faturamento, e o Rio de Janeiro por mais ou menos 17 ou 18%. A Aconseg-Rio já existe há nove anos, pelo que sei – o Olívio Américo é muito amigo meu. Eles têm aqui 30 empresas de assessoria e estão faturando, com nove anos, mais ou menos 50 milhões/ mês. Ora, se o Rio de Janeiro representa 17% e São Paulo representa 50%, isto me diz que nós, que com apenas dois anos já estamos falando em 30 milhões/ mês, daqui a cinco anos estaremos atendendo a 10 mil corretores, com um faturamento beirando a casa dos 100 milhões/ mês. É o que acredito e estou muito otimista.

Para se ter uma idéia, com 100 milhões/ mês, estaremos entre as quinze maiores seguradoras do mercado em termos de faturamento. É um projeto que está dando certo; que veio em razão de um apoio ao pequeno corretor de seguros, aquele que, direto na seguradora, não tem força nenhuma. Eventualmente, se ocorre um sinistro em que pare uma certa dúvida de cobertura, o pequeno corretor não tem poder de fogo, porque não há o famoso interesse

comercial. Mas, através de uma empresa como a nossa, não. Nós damos esta força para ele. Ele não será analisado pela seguradora de forma isolada. Ele será analisado dentro de um contexto onde uma empresa chamada Humana, que tem 800 corretores, manda, hoje, 5 milhões de prêmio/ mês para esta seguradora. Então, a seguradora tem uma certa preocupação de não melindrar aquele corretor, porque, se ela o melindrar, isto pode respingar na minha empresa.

Eu, como presidente hoje, tenho conduzido isto da melhor maneira, porque não é em função do volume de negócios que queremos exigir da seguradora que aceite tudo e pague tudo. Não. Nós queremos mostrar à seguradora que somos, acima de tudo, profissionais. Então, nós estamos mandando uma produção sim; merecemos um atendimento especial sim; mas não queremos que isto seja o ponto mais forte de um poder de pressão em cima da seguradora em hipótese alguma. Nós queremos conversar com a seguradora num grau de profissionalismo o mais elevado possível, e discutir assuntos que mereçam ser discutidos. Se um corretor me procura para que eu aceite um determinado seguro que, aparentemente ou em princípio, a seguradora não aceitou, eu analiso e, se tenho interesse, pego aquele negócio e negocio com a seguradora. Porque, se aquele corretor não me prestigia e, de repente, não está conseguindo colocar um determinado seguro ruim no mercado, e quer usar o meu poder de fogo para que eu bote, eu não terei interesse, porque tenho toda uma operação de resultado. Isto é, operações, tanto na área de vida quanto na de automóvel, em que tenho participação de resultado. Na verdade, não só tenho um percentual mensal em cima da produção; mas também, se ao final de cada doze meses for puxado o resultado entre o que eu mandei para a seguradora e o que ela gastou, e este apresentar um superávit, eu tenho um retorno de ganho. Quer dizer, tudo isto me demonstra que, se eu começar a forçar a seguradora a aceitar seguros não muito interessantes, isto vai respingar no meu resultado lá na frente.

F.W. – Claro.

O.B. – Então, *eu* tenho que fazer todo este trabalho. Este que fazemos no dia-a-dia, através dos técnicos que tenho, todos profissionais meus. Quer dizer, a seguradora não tem nenhuma responsabilidade de passivo trabalhista, nada. Tudo é meu; a estrutura é toda minha; o escritório é todo meu. É um trabalho muito grande.

F.W. – E como é que o senhor tem sentido a recepção deste trabalho junto aos seus dois parceiros: de um lado, as seguradoras, e do outro, os corretores. Eles estão satisfeitos?

C.J. – Posso acrescentar também?

O.B. – Claro.

C.J. – A seguradora é o ponto de maior atrito, ou tem muito atrito, também, com os pequenos corretores?

O.B. – O atrito existe sempre, seja de um lado ou do outro. Mas eu diria que é maior com a seguradora, porque o pequeno corretor sabe de antemão que não tem muita voz ativa, já que a produção dele é pequena. Então, de repente, posso dizer para ele: “Amigo, tchau e benção. Muito obrigado.” Claro que não é esta a intenção. Nós queremos sempre trazer mais corretores e melhorar este relacionamento. Mas o atrito, eu diria, é mais do lado da seguradora. No entanto, é importante que fique claro que não é atrito no sentido de discordância. O que

percebemos é que os profissionais das seguradoras, atualmente, estão muito despreparados. Eu posso falar isto com muita propriedade, pela minha experiência de 40 anos de mercado, e não vai aqui nenhuma crítica a estes profissionais, falo isto abertamente até para as próprias seguradoras. Nós percebemos isto muito nitidamente. Quando vou para uma reunião com gerentes de seguradoras que são jovens, percebo que na fisionomia eles estão pensando: “Por que esse coroa vem aqui querer falar um monte de bobagem?” Sinto, com certa tristeza, que eles não querem ouvir a experiência, sabe? Eles são estudantes, ou estão formados; dominam muito bem o inglês; dominam a informática que é uma beleza; mas não têm a experiência do seguro. Mas quando você começa a falar, e, às vezes, a contar certas historinhas, você percebe que ele pensa assim: “Por que eu tenho que ficar ouvindo esse babaca aí?” E quando você entra na técnica para discutir o produto...

F.W. – Não sabem.

O.B. – Eles, lamentavelmente, deixam muito a desejar. Então, o que percebemos? A seguradora contrata o profissional porque ele tem curso universitário; é formado; fala fluentemente inglês; domina a área de informática... Ela o contrata e ele vai aprender no dia-a-dia. Quer dizer, não há uma preparação para que ele possa estar pronto para discutir um assunto conosco. Então, isto, às vezes, dá um atrito. A Susep, agora, soltou uma norma que eles chamam de Certificação Técnica. O que é isto? Todos os funcionários de seguradora, que têm relacionamento com o público, seja de comercial ou sinistro, têm que fazer um curso. O funcionário, que tem menos de cinco anos de mercado, é obrigado a passar por este curso, cujo objetivo nada mais é do que realmente dar um melhor preparo para este profissional, para que ele possa atender melhor o público e o corretor de seguros. E, a partir do ano que vem, este curso se estenderá também para os funcionários das corretoras de seguro. Até este ano, ele está focado só para funcionários de seguradoras; a partir do ano que vem, ele se estenderá também aos funcionários das corretoras. Porque, do lado das corretoras, nós percebemos que o profissional, às vezes, não está muito bem preparado. O que acaba criando má informação para o consumidor e gerando um problema de credibilidade. Às vezes, o funcionário passa uma informação errada e, na hora do sinistro, diz ao cliente: “Olha, não é nada disso.” E então, aquele cliente sai falando mal do seguro, não é?

F.W. – Claro. Você perde a batalha pelo soldado raso.

O.B. – A pior propaganda é aquela feita “boca a boca”, não é? Esta é fatal. Então, às vezes, vemos vender um seguro como se fosse de vida, mas é um seguro de acidentes pessoais. Quer dizer, no seguro de acidentes pessoais, para que se tenha direito a receber uma indenização, o segurado tem que ser vítima de um acidente. O nome já diz. No seguro de vida não. Ele paga a morte por qualquer causa; seja por doença ou por acidente. Mas o funcionário induz o consumidor humilde e, às vezes, totalmente desconhecedor de seguros, a comprar como se fosse um seguro de vida. Depois, o marido morre de doença, por exemplo, e a esposa com os filhos vão até lá para receber o seguro e descobrem que não é um seguro de vida; é um seguro de acidentes pessoais.

Vemos isto, às vezes, até no banco. O cliente vai ao banco para fazer uma operação financeira e, como o gerente tem metas a cumprir em relação a seguro, ele bota no meio da operação um seguro de acidentes pessoais; é a tal operação casada. Porque o seguro de vida é mais complexo. Para fazer um seguro de vida, hoje, a seguradora exige que se faça uma

declaração de saúde. A seguradora quer saber como o indivíduo está de saúde. Com acidentes pessoais não é preciso isto. Para quê eu quero uma declaração de saúde para um seguro que só vai pagar se o sujeito morrer atropelado? Não vou entrar no mérito de se ele estava doente ou não quando fez o seguro. E, dentro desta dificuldade do seguro de vida, o banco, via de regra, bota um seguro de acidentes pessoais. Então, se o marido morre de doença, pronto! A esposa vai lá para receber o seguro e tem a surpresa: “Não, o seguro que o seu marido contratou aqui não era de vida, era de acidentes pessoais.” E tudo isso contribui para que o mercado não cresça. Na Argentina, é 6% do PIB; nos Estados Unidos, oito ou nove. Nós somos hoje 180 milhões de brasileiros. O que está acontecendo com a população brasileira? Eu, mais experiente, cabelos mais grisalhos, lembro que na Copa de 70 tinha uma música: *Noventa milhões em ação...* Não tinha? Lembra disto?

F.W. – Eu lembro. Elas não.

O.B. – Você lembra. Elas não, não é?

F.W. – Eu era moleque ainda.

O.B. – Mas na Copa de 70, no México...

F.W. – É inesquecível.

O.B. – ...a música era *Noventa milhões em ação*. Hoje, nós somos 180 milhões em ação. Quer dizer, em trinta e poucos anos, a população brasileira dobrou. Vamos considerar, para fins de seguro de vida, apenas a população economicamente ativa, ou seja, pessoas que podem fazer um seguro: estima-se aí de 80 a 100 milhões de brasileiros. Hoje, 20 milhões de brasileiros têm seguro de vida; 20% da população economicamente ativa têm seguro de vida. Então, podem perguntar: “Por que 80 milhões não fazem seguro de vida?” A resposta está em tudo aquilo que eu falei: a economia, a distribuição de renda, o poder aquisitivo, a cultura, a credibilidade. Vem de tudo. É preciso que as entidades maiores, a Fenaseg, a Fenacor, trabalhem forte em cima disso. Nós conseguimos agora uma façanha: 7% de Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguros ou relativas a Títulos e Valores Mobiliários (IOF) estavam embutidos no seguro de vida – sete por cento! -, mas, a partir do mês de setembro, foi zerado.

F.W. – Zerou.

O.B. – Nós temos uma meta agora...

F.W. – Mas como foi essa batalha? Conte um pouco desta batalha em relação ao IOF.

O.B. – Conto. Foi uma batalha das mais ferrenhas do mundo, convencer o governo. Porque o governo, para aumentar imposto é...

F.W. – É fácil.

O.B. – Basta uma caneta. Porém, para tirar... Mas é a poupança. Porque a poupança interessa para o governo. Na verdade, o mercado não conseguiu isso de uma pancada só. Era sete; em

2004, caiu para quatro; em 2005, caiu para dois, e agora, em 2006, zerou¹⁰... Passou por três fases.

F.W. – Foi diretamente com o Executivo?

O.B. – Direto com a Receita Federal.

F.W. – Direto com a Receita Federal.

O.B. – Agora, nós estamos numa outra batalha com a Receita Federal: queremos discutir por que, quando se paga o seguro de vida, não se pode descarregar isto no Imposto de Renda? Mas é outra meta; é outro objetivo...

F.W. – Mas vocês acham que isto tem chance de passar?

O.B. – Acho que tem.

F.W. – A Receita está receptiva?

O.B. – Nós queríamos aproveitar o momento das eleições, para falar com o Lula...

F.W. – Mas o Lula não está usando o argumento, por exemplo, de ter baixado a alíquota do Imposto.

O.B. – Não, não está.

F.W. – Ele está sendo acusado de aumentar o imposto e não está usando esse argumento.

O.B. – Pois é, mas não está. Deveria, não é?

F.W. – Deveria.

O.B. – É um ponto em favor dele.

F.W. – Claro! Eu, como eleitor, não sabia. Fiquei sabendo agora.

O.B. – Sim, a partir de 1º de setembro deste ano, o seguro de vida não tem mais Imposto de Operações Financeiras. Então, já é um bom caminho. E o outro seria permitir que aquilo que se paga para ter seguro de vida pudesse ser descontado no Imposto de Renda. Mas isto ainda não é permitido.

¹⁰ O entrevistado refere-se ao Decreto nº. 5.172, de 6 de agosto de 2004, que dispõe sobre a redução da alíquota do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) dos prêmios de seguros de vida e acidentes pessoais, de 7% para 4% em setembro de 2004; 2% em setembro de 2005, e alíquota zero em setembro de 2006.

F.W. – O senhor tem os dados, por exemplo, da participação do seguro na poupança nacional?

O.B. – Não, não tenho.

F.W. – Mas vocês têm uma estimativa?

O.B. – Eu não saberia dizer. Talvez a Fenaseg tenha algum dado estatístico. Mas eu, de pronto, não tenho.

F.W. – Não.

O.B. – Não, não tenho.

F.W. – Eu queria voltar...

O.B. – Sim.

F.W. – Eu queria voltar ao mercado. O papel da sua empresa e da Aconseg, nessas assessorias, é um papel muito interessante do ponto de vista do que poderíamos chamar de democratização do mercado.

O.B. – Sem dúvida.

F.W. – Eu queria saber como o senhor avalia essa experiência. O senhor falou que está otimista.

O.B. – Sim.

F.W. – Como o senhor avalia essa experiência? O senhor falou dos problemas com os jovens gerentes das seguradoras. Mas, como o senhor acredita que está sendo a repercussão do trabalho de vocês junto não só aos grandes do mercado, como também aos pequenos.

O.B. – É, isto tem gerado uma preocupação, inclusive minha. Porque nós estamos, na verdade, analisando friamente, invadindo a área comercial das seguradoras. O que quero dizer com isto? Temos, hoje, situações assim: o diretor comercial de uma seguradora, que tinha vinte pessoas atendendo a corretores de seguro dentro de sua estrutura, principalmente nas seguradoras independentes, atualmente, tem cinco. Então, nós invadimos a área dele. Isto me causa preocupação, porque nós não queremos, em momento algum, acabar com a área comercial da seguradora. Mas há um choque sim. Nos comerciais das seguradoras independentes, o público-alvo é o corretor de seguros, e o nosso é o corretor de seguros também, isto é, nós buscamos o mesmo público, o que gera um certo choque a ponto de diretores comerciais de seguradoras, segundo temos conhecimento, não permitir em hipótese alguma que aquela seguradora trabalhe através de assessoria. Ele está percebendo que está perdendo o seu espaço. Nós temos conversado muito sobre isto em nossas reuniões, pois não queremos criar este tipo de problema. Não é esta a intenção, mas acaba acontecendo.

F.W. – Claro.

O.B. – Nós mostramos claramente para a seguradora que o que ela nos remunera é um valor muito mais barato do que o que ela gastaria para ter uma estrutura de atendimento aos pequenos e médios corretores. Primeiro, ela deverá ter funcionários com salário, encargos sociais etc. Além da preocupação com o passivo trabalhista. No nosso caso, ela não tem isto. Esta preocupação é minha. Tanto que, ao final de cada reunião que faço com seguradora, que demora entre quarenta minutos e uma hora, digo sempre: “Em uma hora, vocês conversaram com 800 corretores de seguro. Tudo que tratei com vocês dentro desta uma hora, eu tenho toda a responsabilidade de, através da minha equipe comercial, passar para os corretores de seguro. Vejam o custo disto. Agora, vocês vão embora para as suas seguradoras, depois de ficar aqui durante uma hora, e eu tenho pela frente 800 corretores com os quais conversar. Quanto custa isto?” Portanto, custa muito mais barato, e nós mostramos isto claramente para as seguradoras: é mais vantajoso trabalhar 800 ou mil corretores através de uma assessoria, do que botar uma estrutura de funcionários para atender a estes 800 corretores.

[FINAL DO ARQUIVO OSMAR BERTACINI 1 – DISCO 1]

C.J. – Bom, o senhor estava falando dos efeitos, digamos assim, do seu sucesso sobre os departamentos comerciais e outras questões, não é?

O.B. – Sim, foi o que eu disse. Particularmente, como presidente da Aconseg-SP, estou tomando cuidado, porque o objetivo não é criar nenhuma área de atrito ou desentendimento com as seguradoras. O que queremos é ser parceiros. Em momento algum, temos qualquer pretensão de invadir a área do diretor comercial da seguradora. Nós queremos viver numa harmonia total e absoluta. As seguradoras, ultimamente, têm buscado reduzir sua despesa administrativa, a D.A., a todo custo. Atualmente, quando se fala sobre redução de D.A. em qualquer empresa, o foco está todo concentrado na folha de pagamento.

A folha de pagamento é o grande problema deste país hoje, por causa dos encargos, algo para o qual o governo deveria olhar um pouco mais e reduzir esta carga tributária para estimular a micro, pequena e média empresa a alavancar emprego. Acho que isto seria a solução. Hoje, nós não estamos contratando mais ninguém. As pessoas estão buscando convênios com o Centro de Integração Empresa-Escola (Ciee), ou com o Centro de Escola e Indústria. Eu mesmo acho que tenho oito ou dez estagiários, porque o estagiário não tem a carga tributária, e, se ele não se adapta ao ambiente de trabalho, basta ligar e eles mandam outro. Não há passivo trabalhista, nada. Então, o que acontece? Há, atualmente, não sei quantos milhões de brasileiros sem carteira profissional assinada.

A outra solução é a terceirização. Eu tinha quatro diretores com folha de pagamento; chamei todo mundo e disse: “Olha, eu vou mandar você embora e você vai se tornar um terceirizado. Nós vamos criar uma empresa prestadora de serviço; eu vou remunerar você com outra nota fiscal e vou tirá-lo da folha.” Porque não dá, não se consegue sobreviver com isso. As seguradoras fizeram muito isto também. Vou dar dois exemplos apenas. Antigamente, e eu estou falando de 20 anos atrás, a vistoria prévia de carro – isto é, ver se o carro não está batido - era feita por um funcionário da seguradora; hoje, é tudo terceirizado. O mesmo para a vistoria de sinistro; a seguradora tinha um funcionário que ia ver o carro batido para checar com o orçamento da oficina. Atualmente, são empresas terceirizadas que fazem isto: a Linces, a Bonaire, a Jopema. Deve ser assim aqui no Rio também. Tudo isto é terceirizado hoje, porque custa mais barato para a seguradora. Pode não ser, eventualmente, um serviço de total e

absoluta confiança, como a que se tem no funcionário próprio; mas chega uma hora em que se tem que reduzir custo. E quando se fala em reduzir custo, ou se reduz o quadro de funcionários; ou terceiriza-se; ou adota-se esse procedimento de que eu falei: o de contratar estagiário. Então, as seguradoras sempre buscaram, nestes últimos anos, uma redução muito forte na D.A. Este é um lado que nos fortalece, porque a D.A. destas seguradoras está vindo para nós e eu estou contratando...

F.W. – Sim, na verdade, o senhor é o terceirizado, não é isto?

O.B. – Eu estou contratando funcionário. Porque, se eu não prestar um bom serviço para o corretor, ele muda. Então, tenho que ter uma estrutura, uma equipe, um atendimento. E essa D.A., que saiu da seguradora porque ela reduziu o quadro, veio toda para mim. Portanto, percebemos que há uma sintonia boa. Só não há sintonia no problema de que falei: quando o diretor comercial tem a preocupação de estar perdendo o emprego, já que ele comandava uma equipe de 20 pessoas e passou a comandar uma equipe de seis ou sete. Ou seja, o espaço dele encolheu; ele tinha todo um batalhão de gente, e hoje ele tem um número bem reduzido. Então, isto criou um certo problema.

F.W. – E como você acha que a Fenacor vê este tipo de atuação dessas assessorias.

O.B. – No primeiro momento, falando pelo Armando Vergílio dos Santos Junior, que é o presidente da Fenacor, e até pelo nosso presidente em São Paulo, o Leôncio de Arruda, presidente do Sindicato dos Corretores de Seguro de São Paulo, eles tinham uma certa restrição. Mas nós fomos, aos poucos, conversando com eles e explicando qual seria o nosso trabalho. Porque a preocupação deles era se o corretor poderia, eventualmente, estar perdendo a sua personalidade junto à seguradora.

F.W. – Certo.

O.B. – Ele não perde jamais a personalidade junto ao segurado, porque na apólice dele aparece o nome dele. Quer dizer, na apólice, jamais aparece o nome da Humana Seguros. Mas, perante a seguradora, sim. Porque ele não vai à seguradora; ele vai à Humana; trata tudo comigo e eu vou à seguradora para resolver os assuntos dele. Então, quem está indo à seguradora sou eu, eu e a minha equipe.

F.W. – Ele não tem nem ingerência sobre qual vai ser a seguradora?

O.B. – Sim, ele tem.

F.W. – Ele tem.

O.B. – Ele tem. Porque eu dou o que chamamos de multimarcas. Eu trabalho com cinco ou seis seguradoras.

F.W. – Ah, o senhor oferece isso ao corretor: “Com quem você quer que eu tente vender este seguro?”

O.B. – Eu ofereço. Eu dou a opção. Porque não se pode trabalhar com exclusividade. Imaginemos que uma seguradora não aceite um determinado tipo de veículo: caminhão, por exemplo. É preciso ter cinco opções: “Esta não aceita caminhão, mas essa aceita, aquela aceita etc.” Nós vamos direcionando.

F.W. – Eu não pensei em exclusividade, mas em termos como por exemplo: “Não, eu vou tentar vender para aquele com o qual eu acho que conseguiremos o melhor resultado”

C.J. – O melhor preço.

F.W. – Não tem isso. O senhor já combina com o corretor.

O.B. – Sim, eu trabalho sempre em cima da “precificação” e dos critérios de aceitação dados pela seguradora. Ela me dá todos os parâmetros para que eu possa trabalhar. Entretanto, eu tenho toda uma liberdade, em função do volume de negócios. Se um determinado seguro estiver, eventualmente, fora do parâmetro de aceitação, eu faço uma análise prévia sobre o corretor, qual o volume de negócio que ele tem comigo, e, em cima desta análise, vou negociar com a seguradora...

F.W. – Que o senhor acha que tem um perfil mais adequado...

O.B. – ...para aceitar aquele determinado seguro. É o mesmo procedimento na hora do sinistro. Se temos um sinistro de cobertura duvidosa por causa do perfil, por exemplo: o cliente disse que tinha garagem em casa, mas não tinha; ou tinha e parou para almoçar, deixando o carro na porta e o roubaram. Então, a seguradora argumenta: “Ah, mas o cliente tinha garagem em casa e deixou o carro na rua.” Eu faço uma análise prévia para verificar se me interessa negociar com a seguradora para pagar aquele sinistro. Porque, como eu disse, pagar o sinistro reflete no resultado da minha operação e, ao final de doze meses, vai mexer no meu bolso. Mas, eventualmente, eu analiso: “Quem é o corretor? Interessa-me, porque...”

F.W. – Se é uma pessoa séria e tal.

O.B. – Se está me prestigiando e mandando muita produção... Porém, se este corretor mandou-me cinco seguros durante o ano, eu peço desculpas porque não vou queimar cartucho em cima de tico-tico. Chamo o corretor e digo: “Amigo, você vai me desculpar, mas eu não posso. Afinal, qual é o poder de fogo que você me dá para eu conversar com a seguradora, se você me mandou durante o ano cinco seguros de automóvel?! Agora, você está com um sinistro sem cobertura e quer que eu discuta com a seguradora para que ela pague?! Eu tenho força como Humana Seguros, mas não tenho força como você, corretor; porque você também não me prestigia.” Portanto, é um jogo de interesse comercial que eu, a seguradora, e todo mundo faz também. Não tem jeito, não é? No dia-a-dia, isto ocorre; mas, de forma geral, o nosso relacionamento com as seguradoras, tirando pequenos detalhes, tem funcionado muito bem, sem problema nenhum.

Então, eu diria que hoje a Fenacor e o Sindicato dos Corretores de Seguro (Sincor) estão muito mais propensos a aceitar essa situação. Tanto é verdade que o nosso presidente da Fenacor, o Armando Vergílio dos Santos Junior, abriu agora uma assessoria em Goiânia. O Leôncio de Arruda, presidente do Sincor-SP, também abriu uma em São Paulo. Portanto, eles

aderiram também: sinal de que aceitaram a situação. Agora, porém, estamos lutando para que o nosso trabalho seja regulamentado pela Susep, porque, se for feita uma análise, hoje, dentro do mercado segurador, a assessoria não existe oficialmente. Se formos à Susep e pedirmos para ver a estrutura do mercado de seguros, encontraremos o Conselho Nacional de Seguros, a Fenacor, a Fenaseg, o corretor de seguros, o sindicato, a seguradora... Mas, e a assessoria? O que é a assessoria? Uma empresa que faz um trabalho entre a seguradora e o corretor. Isto não existe perante a Susep. Nós, eu e o Olívio Américo, estamos num trabalho muito forte para isto. Afinal, nós, basicamente, representamos as duas maiores assessorias hoje. Estamos, realmente, pedindo para que o nosso trabalho seja regulamentado pela Susep. Mas, apesar de não ser oficialmente regulamentado, nós sabemos da nossa responsabilidade, não é? Porque, se houver um problema qualquer, o corretor vai acionar a assessoria também. Isto é fatal. Então, nós queremos regulamentar a nossa atividade para que ela seja reconhecida pela própria Susep.

Então, nós já tivemos algumas reuniões com o Renê Garcia¹¹, e estamos muito entusiasmados com isto. Já foi criado aqui no Rio, e eu estou criando em São Paulo, um Código de Ética entre nós. O que é este Código de Ética? Um dos itens deste código, por exemplo, é não aceitar a transferência de corretor de seguro, porque isto não é bom nem para nós nem para a própria seguradora. Somos dezenove em São Paulo; no Rio de Janeiro, são trinta. Eu tenho que fazer de tudo para dar o melhor atendimento ao corretor para que ele não vá embora, porque às vezes o corretor pode achar que uma outra assessoria vai atendê-lo melhor. Mas, eventualmente, alguém pode escorregar na minha empresa e dizer à seguradora: “Olha, eu não quero mais trabalhar com a Humana; quero trabalhar com uma outra assessoria.” Por isto, nós estamos criando o Código de Ética que já existe aqui no Rio de Janeiro.

Temos em São Paulo, hoje, 16 mil corretores de seguro. Estamos falando em 5 mil, então, ainda tem muito mercado a ser trabalhado. Para quê ficar brigando entre nós? Se passar para a seguradora que há uma guerra entre nós, isto vai enfraquecer o nosso trabalho. Então, nós estamos trabalhando muito para evitar a mudança do corretor de assessoria para assessoria. A não ser em casos muito especiais, como por exemplo, se o corretor tinha escritório na Zona Sul onde trabalhava com uma assessoria, e ele mudou para o centro da cidade. Então, fica longe para ele entregar papéis na Zona Sul. Eu, por exemplo, estou no centro da cidade, na avenida São João. Portanto, ele pode querer trabalhar com a Humana, porque está aqui mais perto. Neste caso, não tem nem o que discutir; ele não está mudando de assessoria pelo mau atendimento, ele está mudando por uma necessidade de facilidade de relacionamento, de proximidade. Então, nós damos o “de acordo”, e ele muda numa boa. O que nós não queremos, e estamos fazendo de tudo para evitar, é a transferência pela insatisfação do corretor com o atendimento da assessoria. Nós estamos lutando muito para evitar que este tipo de situação aconteça.

F.W. – Sim, mas, neste caso, o corretor que não for bem atendido vai ter que lidar diretamente com a seguradora?

¹¹ Em 2003, Renê Garcia foi nomeado superintendente da Superintendência de Seguros Privados (Susep), e em 24 de abril de 2006, assumiu o cargo de presidente do Comitê Executivo da Associação dos Supervisores de Seguros da América Latina e Península Ibérica (Assal), para o período 2006-2007.

O.B. – Não. Ele pode mudar para uma outra assessoria, achando que a outra vai atendê-lo melhor que a minha, por exemplo.

F.W. – Sim, mas como vai ficar a situação se vocês conseguirem organizar esse Código de Ética e ele for aplicado?

O.B. – Ah, sim.

F.W. – Neste caso, não vai ter jeito.

O.B. – Não tem jeito. A única saída que ele vai ter é trabalhar direto com a seguradora. Agora, resta saber se a seguradora vai querer acolhê-lo também, já que se trata de um pequeno corretor, e ela não tem estrutura para atendê-lo. Esta é uma realidade hoje: o pequeno corretor mal consegue falar com o assistente do assistente. Ele não tem acesso ao gerente, ao diretor, ao presidente de uma seguradora; eu, pelo contrário, tenho facilmente. Se há um problema que o meu gerente não consegue resolver, e o gerente da seguradora não resolveu, o assunto volta para mim; eu vou à ponta da pirâmide, vou de cima para baixo: trato com o presidente da seguradora. O pequeno corretor não tem este acesso; não adianta chegar na secretária do presidente da seguradora e dizer que quer falar com ele, porque o presidente não vai atendê-lo. Não vai.

F.W. – Dr. Osmar, não tem nisto o risco de um fechamento de mercado? Por exemplo, se vocês recebem um corretor, que diz ter tido um problema pessoal com alguém da outra assessoria, e por isto quer passar a trabalhar com vocês. No entanto, vocês vão ter que dizer que não podem, porque o Código de Ética não permite.

O.B. – Tem. O mercado é muito pequeno neste sentido. Hoje, se um corretor faz uma bobagem qualquer, em 24 horas todo mundo está sabendo, porque boato corre muito rápido, não é? Então, há uma certa limitação do mercado sim. Mas posso dizer que esta situação, atualmente, ocorre tão pouco que não a vejo com preocupação, não. Esta rotatividade, esta mudança, é muito pequena.

F.W. – E, na verdade, também não ficou muito claro para mim por que é tão importante para vocês ter o trabalho de assessoria regulamentado pela Susep.

O.B. – Acho que isto fortalece o nosso trabalho, porque, se falamos que temos uma empresa de seguro que não é reconhecida pelo mercado de seguro oficialmente, acho que isto enfraquece um pouco a nossa idoneidade, a nossa empresa. Por outro lado, se formos regulamentados pela Susep e fizermos uma bobagem, a Susep nos cassa. Hoje, se eu fizer uma bobagem, a Susep não tem ingerência sobre a minha empresa. Mas, quem habilita o corretor hoje? A Susep. Se ele fizer uma bobagem, ela cassa a habilitação dele. Porém, estão querendo desvincular isto da Susep criando o Conselho de Corretores de Seguros em Brasília, que seria a entidade maior, que vai habilitar o corretor, e cassar o corretor. Atualmente, quem habilita o corretor é a Susep; quem cassa o corretor é a Susep.

A Funenseg, a Escola Nacional de Seguros, é uma entidade certificadora. Ela dá o curso e, ao final, o sujeito pega um certificado, que é o primeiro documento que o autoriza a se tornar um corretor de seguros pessoa física. Depois, o corretor se torna jurídica dentro da sua

conveniência. Mas a Funenseg é apenas uma fundação que dá o curso. Ela é aprovada pelo Ministério da Educação (MEC) e dá um certificado para que a pessoa possa ir ao sindicato do estado dela e entrar com toda a documentação. Esta documentação vem para a Susep, e na habilitação fica escrito: “Autorizado pela Superintendência de Seguros Privados como corretor de seguros.” Então, a Susep é quem cassa. Portanto, imaginem que fique provado que uma assessoria fez uma bobagem “homérica”. O segurado ou o corretor vai à Susep e ela diz: “Desculpe, amigo, não sei quem é essa assessoria, não posso fazer nada.” Nós queremos demonstrar para o mercado que temos, sim, uma regulamentação e que somos uma empresa que faz parte do contexto do seguro. Eu acho isto fundamental. Se vamos conseguir, não sei. Estamos trabalhando para isto.

F.W. – Vocês não vêem essa possibilidade de regulamentação como um risco de cerceamento da atividade?

O.B. – Não, não.

F.W. – Não vêem, ou seja, em termos de credibilidade, vale a pena.

O.B. – Vale a pena. Estou muito convencido de que vale a pena, sim, ter uma entidade reconhecida legalmente dentro das suas responsabilidades. Enfim, acho que vale a pena correr esse risco; não de cerceamento, mas de ter uma entidade que faz parte do contexto do mercado de seguros. Isto é, ela será uma entidade oficial dentro do contexto, o que não é hoje.

O que estamos discutindo agora é se uma corretora de seguros pode ter uma assessoria. Esta é uma discussão com a qual estamos brigando, e vamos precisar do apoio do próprio Armando Vergílio dos Santos Junior, porque, como presidente da Fenacor, que é a Federação Nacional dos Corretores, ele tem uma assessoria. Se a Susep se pronunciar dizendo que um corretor de seguros não pode ter uma assessoria, o Armando vai ser o primeiro a ter problemas. Afinal, ele é o líder maior da classe e tem uma assessoria. O Leôncio de Arruda, presidente do Sincor de São Paulo, que é o maior sindicato, também tem uma assessoria. Eles vão ter que nos apoiar para podermos mudar isso aí. Mas eu não vejo como seria possível um corretor de seguros não ter uma assessoria. O que não pode, hoje, por exemplo, é ser funcionário de seguradora e ter uma corretora de seguros; ou ser funcionário público e corretor de seguros. Porém, o corretor ter uma empresa de assessoria; não vejo onde poderia haver alguma restrição legal nisto. Não acredito, não.

F.W. – Certo.

C.J. – Acho que nós podíamos voltar um pouquinho para falarmos sobre a formação do profissional de seguro, que é algo recorrente no seu discurso.

O.B. – Claro.

C.J. – Gostaria um pouco que o senhor contasse como foi a sua formação nos anos 60, quando o senhor começou. Como foi esse processo; onde o senhor fez os cursos; como isso se passa hoje, com a criação da Escola Nacional de Seguros. Fale um pouco sobre isto.

O.B. – Na época, não havia a facilidade dos cursos técnicos que há hoje. Eram muito poucos,

não é? Dependia muito da iniciativa de cada um buscar as opções de leitura, de material didático, participar de palestras e ouvir os mais experientes. A pessoa vai armazenando essas informações e, a partir delas, vai se formando profissionalmente. Na verdade, quando eu comecei em seguro, a Funenseg não existia. Depois, a Funenseg de São Paulo passou por um período – quando eu já era professor – em que ela não tinha um núcleo em São Paulo. Ela era representada em São Paulo pela Sociedade Brasileira de Ciências do Seguro (SBCS). Foi quando comecei a me aproximar mais da Funenseg, atual Escola Nacional de Seguros. E o primeiro curso oficial que fiz como aluno, quando saí da Internacional e fui para a Libra, foi o curso para formação de corretor de seguros. Isso em 1984, era bem diferente do curso hoje. A partir deste curso, eu me tornei, por indicação de alguém, professor da Funenseg.

O primeiro curso que fiz de forma mais intensa foi para a habilitação de corretor de seguros. Claro que, de lá para cá, fiz diversos outros cursos técnicos, não só na área de vida mas em outros ramos de seguro, para aprender cada vez mais. Se vocês me perguntarem, por exemplo, se há uma mudança muito grande entre a Funenseg de 35 anos atrás e a de hoje, vou dizer que é evidente que sim. A Funenseg evoluiu muito, muito, muito. Posso dizer isto com conhecimento de causa: acompanho a Funenseg durante esses 20 anos, e percebo que houve uma evolução muito grande. Mas acho que ainda tem que melhorar um pouco mais no curso para formação de corretor de seguros, que, no meu entendimento, deixa um pouco a desejar. Acho que ele tem que ser um curso muito mais intenso, muito mais forte. A Funenseg deveria acabar, por exemplo, com a habilitação através de um simples exame.

O que quero dizer com isto? Hoje, há duas opções para se tornar corretor de seguros. Uma é fazer o curso assistindo aulas todo dia, de segunda à sexta, de manhã ou à noite. Este curso tem uma duração aproximada de oito meses. A primeira fase habilita o candidato a vender seguro de vida, previdência e capitalização. Necessariamente, para passar para a fase seguinte, que é a da habilitação plena, como eles chamam, tem que cursar a primeira fase. Se o aluno não passar na primeira, estará bloqueado para a segunda. São oito meses de curso, umas 30 matérias. É um curso muito rápido. Acho que deveria haver muito mais profundidade, para preparar muito melhor o profissional que está indo para o mercado. Há até uns anos atrás, era exigido apenas o primeiro grau para fazer o curso de corretor. Deram um passo adiante, já que agora exigem segundo grau. Nota-se que melhorou o nível, não é? Outra mudança que percebemos claramente – um detalhe apenas – é a presença feminina. Lembro-me de que, há 20 anos atrás, eu entrava para dar aula e contava uma ou duas mulheres na sala. Hoje, 50% são mulheres. Isto é bom. As mulheres estão vindo para o campo de seguros, na área de corretagem.

Então, esse curso é para dizer ao aluno que ele conhece aquilo que é básico de seguro de vida, de seguro de incêndio e de seguro de automóvel. Quer dizer, o curso visa a preparar o profissional para que ele seja aprovado nas provas, não é? Mas o que falta é, após esta aprovação, um curso de reciclagem. Ou, talvez, aumentar o curso para habilitação de corretor em dois anos, no mínimo. Mas, neste caso, cada matéria seria aprofundada. A minha apostila é assim e eu dou esta apostila em oito aulas. É preciso puxar. Quer dizer, tirar da apostila aquilo que for essencial para dizer ao aluno que ele está preparado para fazer a prova. Agora, no meu entendimento, o aluno não deve estar preparado apenas para fazer a prova; ele deve estar preparado para enfrentar o mercado lá fora. Este é o detalhe. O aluno deve estar muito mais preparado, em nível de conhecimento e de cultura, para enfrentar a concorrência lá fora; não para fazer a prova, ser aprovado e, depois, aprender na prática. Tudo bem, entre a teoria e a prática há um distanciamento muito grande. Claro que há, eu sei disto. Mas, se é possível dar a ele um embasamento maior, com mais profundidade, para que, na prática, ele tenha maior segurança, não tenha dúvidas de que seria o melhor. Porque nós vemos muito hoje que a

Funenseg habilita o corretor de seguros e o único seguro que ele consegue vender é o de automóvel. Tem-se, hoje, claramente, o corretor “automovero”, ou seja, aquele cuja produção é 99,99% seguro de automóvel. Por quê? Porque é um seguro mais fácil de vender, não exige técnica nem nada. O corretor calcula o seguro, manda fazer a vistoria no carro, e diz ao cliente: “O senhor vai pagar tanto aqui. Tudo bem?” E é o imediatismo.

F.W. – Ele fica a reboque do mercado inteiramente. Não cria nada.

O.B. – Ele está precisando ganhar dinheiro. Brincamos muito em São Paulo dizendo que o corretor está vendendo o seguro para ganhar o almoço de amanhã, porque ele sai para o automóvel e, daqui a pouco, ele tem 300 seguros de automóvel. Dividindo isto por doze, ele estará renovando 30 seguros por mês. Desta forma, entra-se na roda-viva: renovar o seguro, ou, se o cliente trocou de carro, mudar o seguro; fazer o endosso, calcular o novo carro, ver se vai pagar ou não vai pagar; se o cliente bateu, ele liga para o corretor, que vai ver o sinistro; se a apólice não veio, é porque a seguradora não emitiu... e assim ele ganha a comissão dele. Resumindo: ele está no limite da sua capacidade. Se perguntarmos se ele não vende seguro de vida, ele responde: “Ah, não. Eu não tenho tempo”; “O teu segurado de automóvel não é um comprador potencial para fazer um seguro de vida?”; “Sim, mas eu não tenho tempo para falar com ele sobre seguro de vida”; “E previdência privada, a aposentadoria dele no futuro?”; “Ih, cara! Previdência...”; “Quem é o seu segurado de automóvel? Ele não é um pequeno empresário? Ele não tem uma empresa com dez funcionários? E o seguro de vida dos empregados?”; “Ih, não!” Assim, percebemos uma rejeição clara, porque ele é um “automovero”. Se ele fizer 30 seguros por mês, com um prêmio médio de 1.500 reais, são 45 mil; com uma comissão de 20%, ele ganha nove “paus”. Ele gasta três com a estrutura dele, o aluguel da sala por exemplo, e sobram seis. Ele vive disto e está no limite de sua capacidade.

Claro que o corretor “automovero” é importante para o mercado. Ele tem que vender seguros. Mas não pode focar só no seguro de automóvel. Ele precisa abrir outros nichos de mercado; mas não tem tempo para isto por estar muito envolvido com o seguro de automóvel. Ele não acha espaço para abrir outras perspectivas. O seguro de automóvel cresceu adoidado. Hoje, é o maior mercado; 30 ou 40% do faturamento do mercado de seguros. Porque o corretor optou pelo automóvel, pelo imediatismo. É um seguro mais fácil de vender.

F.W. – Mas quais seriam as alternativas para alterar estas condições? Já que, na verdade, o corretor fica totalmente absorvido pelas condições do mercado em que está inserido.

O.B. – Fica.

F.W. – Como o corretor poderia dar o passo adiante? A assessoria teria como...?

O.B. – Tem. E esse é um trabalho que nós estamos fazendo muito. Estamos fazendo algumas experiências em São Paulo das quais eu estou querendo ver o resultado. O que é? Eu percebo que quase cem por cento da produção de alguns corretores que trabalham comigo é automóvel. Estou investindo num profissional, pago pela minha empresa, que vai ficar *full-time* dentro da corretora deles para contatar os segurados de automóvel e oferecer seguro de vida, previdência privada... Mas o corretor dará o respaldo, porque o profissional é meu, pago por mim; mas o meu profissional vai falar com o segurado dele em nome da corretora dele.

F.W. – Certo. Ele abre a carteira dos clientes dele e o seu profissional...

O.B. – Estou fazendo uma experiência, e quero ver se vai dar certo. Espero que dê. Agora, se depender do corretor, ele não vai fazer. Não vai fazer. Se pegarmos como exemplo um corretor que fez o curso comigo na Funenseg há dez anos atrás e falarmos com ele, vamos descobrir que 99% da produção dele está concentrada no seguro de automóvel. E não se muda isto; não se reverte isto. É muito complicado. Então, o curso de corretor, hoje, é importante? Sim. Mas acho que tem que ser um pouco mais puxado, mais forte. Eu defendo uma linha que é: não gosto de falar em quantidade; gosto de falar em qualidade. De repente, estamos indo pelo caminho, não de jogar – o termo é muito forte –, mas de botar no mercado um monte de corretor de seguro sem preparação. Assim, ocorre a venda malfeita, o sinistro sem cobertura, e a instituição sofre as conseqüências. Por isto, acho que é preciso preparar muito mais; selecionar muito mais na linha da qualidade, e não na da quantidade.

Vamos botar profissionais no mercado qualificados, preparados, para que ele tenha realmente o espaço a ser trabalhado, e não saia como um doido, vendendo única e exclusivamente seguro de automóvel. Porque, para vender seguro de automóvel, não precisa fazer curso; é a coisa mais fácil do mundo: a seguradora dá um CD, o funcionário põe no computador; o programa calcula, dá o preço e o funcionário fecha o seguro. É claro que ele pode vender; mas não pode receber comissão, porque é obrigatório ter uma habilitação da Susep para isso.

Adotaram agora o recadastramento. Nós tivemos até algumas surpresas porque, a cada dois ou três anos, a Susep pede um recadastramento, que é uma atualização, e, segundo foi noticiado, parece que, no Brasil todo, 6 mil corretores não se recadastraram. Então, eu começo a questionar: por que esses corretores não se recadastraram? Tentaram o mercado, não conseguiram e pararam? Recuaram e baixaram a habilitação? É preciso pesquisar isto, não é? Outro ponto: muitas pessoas fazem o curso de corretor, pegam o certificado e não se habilitam.

Eu vejo na Funenseg hoje muitos funcionários de seguradora, ou funcionários de corretora. Observem: se sou funcionário de uma seguradora e tenho o meu salário – 2 mil, 3 mil, 5 mil, não importa quanto –, tenho vale-refeição, vale-alimentação, plano de assistência médica, décimo terceiro, férias; ou se trabalho numa corretora com os mesmos benefícios, está bom, vou fazer o curso. E, desta forma, o funcionário vai e faz o curso à noite, quando já saiu do emprego. Ele pega o certificado e pensa: “Espere um pouco: vou pedir demissão do meu emprego, onde eu ganho 3 mil reais por mês e tenho décimo terceiro, férias, vale-refeição, vale-alimentação, plano de assistência médica; vou montar uma corretora de seguros, e em quanto tempo vou ter uma produção que vai me dar um retorno de comissão para bancar tudo isso? Eu tenho esposa, filho...” Assim, na dúvida, ele pega o certificado, bota na última gaveta da mesa dele e larga lá. Porque, para se habilitar, ele tem que primeiro pedir demissão da corretora, ou da seguradora, já que, como funcionário de seguradora, ele não pode ser corretor de seguros. Então, ele não abre mão.

F.W. – E este certificado...

O.B. – Ele segura o certificado. A validade?

F.W. – Não, quero dizer se este certificado não tem nenhum ganho para ele, do ponto de vista da carreira na empresa? Não, nada.

O.B. – Currículo talvez.

F.W. – Currículo?

O.B. – Currículo. Mas o certificado não perde a validade. Nós discutimos isto numa reunião uma vez: “Vamos dar validade para o certificado. Se a pessoa não se habilitar num determinado tempo, o certificado perde a validade.” Mas não se pode fazer isto, porque se trata de um direito adquirido. Então, se procurarmos alguém que fez o curso há quinze, vinte anos atrás, e não se habilitou até hoje, vamos encontrá-lo trabalhando na seguradora. É o diretor ou o gerente da seguradora. Ou, o que presenciamos também, é o funcionário de seguradora que manda a esposa fazer o curso: “Não, vai você. Porque, se um dia precisarmos, montamos uma corretora.” Isto tem que ser mudado; mas como mudar tudo isto? É complicado. Não se pode proibir que a esposa do funcionário de seguradora faça o curso de corretor. Não é possível.

C.J. – Mas, dr. Osmar, o senhor não acha que isto também revela uma falta de estrutura no campo de mercado de seguros, no Brasil, para que o profissional da seguradora possa se especializar? Há pouco, o senhor estava falando que chega para conversar nas seguradoras e os funcionários estão despreparados. Onde eles estão se formando? Se existe a Funenseg para os corretores, onde se formam os seguradores?

O.B. – Não tem. Este é outro ponto sobre o qual também temos conversado muito. Posso falar abertamente, porque o pessoal da Funenseg sabe disso. É um ponto no qual tenho tocado constantemente em São Paulo, com o João Leopoldo Bracco de Lima e com o Robert Bittar¹². Acontece o seguinte: na Escola Nacional de Seguros, a Funenseg, 90% dos cursos é para formação de corretor de seguros. Mas eu sinto falta de cursos técnicos. É preciso providenciá-los. Chamar para uma reciclagem o funcionário da seguradora, o funcionário da corretora e também aquele corretor que já se formou.

A Funenseg, atualmente, foca muito a formação do corretor de seguros, o que não discuto que seja importante, mas não pode ficar apenas neste terreno. A Funenseg andou muito: abriu agora Masters of Business Administration (MBA), além de convênios com entidades do exterior para que possamos fazer cursos lá fora. Tudo isto é importante, mas aqui o profissional da corretora de seguros ou o profissional da seguradora precisa de cursos para se especializar, para se reciclar, e não tem. Há uma deficiência. O profissional que foi colocado como gerente na seguradora, mas nunca trabalhou em seguro, sente falta e quer saber onde pode fazer um curso para se especializar. Mas não tem. Ele pensa: “Ah, vou fazer o curso de corretor de seguros. Quem sabe, como corretor de seguros, eu faço o curso e aprendo um monte de coisas sobre seguros?” Vai aprender. Claro que vai. Mas perdeu o foco, porque o curso é para a formação de corretor de seguros, e ele não está indo para se tornar um corretor de seguros. No entanto, é o único curso que existe para se obter informações sobre os ramos de seguro, sobre o mercado de seguros. Então, ele se submete, quando pode, a oito meses de curso para poder ter bases sobre o que é o mercado segurador, porque não existem cursos técnicos específicos. Não tem pela Funenseg, nem pela Sociedade Brasileira de Ciências do Seguro, nem pela

¹² No dia 25 de fevereiro de 2005, Robert Bittar tomou posse do cargo de Presidente da Escola Nacional de Seguros (Funenseg). Além da Funenseg, Bittar está em seu terceiro mandato como vice-presidente da Fenacor e participa da diretoria do Sindicato dos Corretores do Paraná, seu estado desde 1987.

Associação Paulista dos Técnicos de Seguro (APTS). Não tem por ninguém.

O Clube de Vida em Grupo (CVG) de São Paulo ainda faz alguns cursos, porém estão voltados apenas para seguro de vida, já que esta entidade só trabalha na área de seguro de vida. Não existe curso de automóvel, nem curso de incêndio, nem curso de transporte. Não tem nada, está certo? Há realmente uma carência de cursos específicos para preparar melhor o profissional, seja o corretor que se formou corretor ou os funcionários das seguradoras e das corretoras. Nós sentimos que é uma falta, e que a Funenseg tem trabalhado muito nisto. O MBA, por exemplo, é importante. Claro que é, mas atinge um público diferente. O funcionário de seguradora não vai fazer MBA, porque é um curso caríssimo, a não ser que a seguradora banque. Neste caso, a seguradora tem a seguinte preocupação: “Eu banco o MBA desse funcionário, ele acaba o MBA e pum! Olha o meu investimento indo para o ralo.” O MBA, se eu não me engano, são três anos de curso. É um curso puxado.

Acho que o curso de corretor de seguros tem que sofrer realmente algumas alterações no nível de exigência, que deve ser muito mais forte para se ter uma qualificação melhor. Vamos ter um número menor de alunos, mas com maior qualidade. Diferente do que se percebe hoje, que se tem muito mais quantidade do que qualidade. Eu falo para o Robert Bittar: “Como é possível um professor dominar uma sala de aula com 60 alunos?” Você é professor, você sabe disso, não é? Se você tem trinta, você domina com uma certa facilidade; mas, se você bota 60 marmanjos espremidos numa sala de aula, como você domina essa sala de aula? Perde-se um pouco. Mas por quê? Porque não se têm mais salas de aula; lotaram, e por isto botam 60 alunos dentro de uma sala. Eu, pela minha experiência, tenho domínio de sala de aula, didática. Mas já vi, por exemplo, um professor entrar para dar aula; sair no intervalo e não voltar mais. Não voltou porque não pôde, não quis, ou os alunos foram na secretaria e disseram: “Se ele entrar, nós saímos.” Por quê? Ele se perdeu quando entrou e viu 60 marmanjos. Eu não sei como é aqui. Vocês aqui dão aula. Quantos alunos em média ficam numa sala de aula?

F.W. – Na PUC eu tenho a média de 50 a 60 alunos.

O.B. – Mas concorda que é difícil dominar uma sala de aula...

F.W. – É muito difícil. É muito difícil.

O.B. – ...com 60 marmanjos? E, às vezes, até pessoas com mais idade que você.

F.W. – Claro.

O.B. – Se você chamar a atenção de uma dessas pessoas na frente de todo mundo, você vai arrumar uma briga. Ele vai vir para cima de você.

F.W. – Ah, sim, claro.

O.B. – É preciso ter jeito, educação: “Olha, não faz assim, cara. Vai com calma. Você está atrapalhando os seus colegas.” Mas chega uma hora em que você fica com o “saco na Lua”, como diz o outro.

Por outro lado, acho que a Funenseg está no caminho certo. Ela está mudando, e percebemos isto claramente; mas acho que ainda tem muita coisa a ser feita, objetivando um curso mais forte, com uma carga horária maior. Acho que o material didático melhorou muito,

mas ainda tem muita coisa a ser feita em relação a isto também. Hoje, as salas de aula são extremamente confortáveis. Eu peguei o tempo do giz naquele quadro-negro que era horrível, caía tudo em cima... Hoje não, temos quadros e equipamentos, como o data show, que permitem fazer uma boa apresentação. Neste sentido, a Funenseg deu de dez a zero. Agora, o curso, especificamente, acho que ainda tem que dar uma bela melhorada. Sei que tudo depende de recursos, depende de grana; mas aos poucos está mudando.

C.J. – O senhor tocou no Clube de Vida em Grupo. Fale um pouco sobre o Clube: quais são os desafios do CVG...

O.B. – O Clube...? O CVG?

C.J. – Sim.

O.B. – É uma entidade pela qual tenho um carinho muito especial. Sou, atualmente, o presidente do Conselho Fiscal do CVG de São Paulo. E, por sinal, o meu gerente aqui da Humana Seguros, o Otávio Perissé, é o presidente do CVG do Rio – não sei se vocês conhecem o CVG do Rio. O CVG é uma entidade que criamos em São Paulo, copiando a que já existia no Rio de Janeiro. O CVG é uma entidade em que o objetivo primeiro foi fortalecer o relacionamento dos profissionais da área de seguro de vida – por isto se chama CVG, Clube de Vida em Grupo –, que hoje é seguro de pessoas: vida, acidentes pessoais... Então, nós criamos. Eu sou sócio fundador...

C.J. – E quando foi criado o de São Paulo?

O.B. – O CVG tem 25 anos. Nós o criamos com a finalidade de fortalecer o relacionamento dos profissionais – seguradoras só, não tem corretores – que trabalham na área de seguro de vida das seguradoras. Estabelecemos reuniões e bate-papos; isto veio evoluindo e, hoje, o CVG faz cursos de vida e de acidentes pessoais. O nosso presidente atual é o Paulo Meinberg e nós temos feito um trabalho muito grande em São Paulo. Aqui também no Rio de Janeiro, sei que o Otávio Perissé faz um grande trabalho.

O objetivo realmente é este: o relacionamento entre os profissionais que atuam dentro das seguradoras, na área de seguro de vida. Atualmente, o CVG é patrocinado pelas seguradoras. Em São Paulo, nós temos, salvo engano da minha parte, 35 seguradoras que contribuem mensalmente com um salário mínimo para que o CVG sobreviva. E, com este dinheiro, nós fazemos almoços, palestras, cursos. É um trabalho muito grande, mas, como eu já disse, todo ele está focado na área de seguro de vida. A Susep soltou umas novas normas agora; está mudando o seguro de vida, e nós estamos fazendo um trabalho muito grande de divulgação disto, que é a Circular 302¹³. Então, é um trabalho bonito que estamos fazendo.

C.J. – É mais educacional, cultural, ou vocês fazem a atuação...

O.B. – Técnico.

C.J. – Técnico. Político não?

¹³ Refere-se à circular da Susep nº 302.

O.B. – Não, não. O CVG é totalmente apolítico. Totalmente. Como a Associação Paulista dos Técnicos de Seguro (APTS), por exemplo. A APTS não oferece cursos, mas oferece palestras interessantes, feitas por técnicos do mercado que ela convoca. Eu fui presidente da APTS durante dois mandatos...

C.J. – Quando foi?

O.B. – Deixe-me ver agora... Foram três anos. De 95 a 98 e de 98 a 2001. De 95 a 2001¹⁴. A APTS não exige um limite para reeleição. É possível se reeleger mais de uma vez. Mas acho que tem que renovar sempre, mudar, não é?

Mas a APTS já tem um foco diferente. Ela trabalha na linha de palestras e seminários, trazendo técnicos para falar sobre um determinado produto; ajudando na elaboração de normas. Então, quando a Susep bota em audiência pública uma mudança de normas, os técnicos se reúnem; trabalham em cima; mandam sugestões para a Susep. Já é um trabalho um pouco diferente do CVG. Mas é, também, uma entidade que tem um trabalho bastante importante em São Paulo.

Aqui no Rio, acho que a Associação dos Técnicos do Rio parou, se não me engano. Não sei o que houve aqui, mas não tenho nem ouvido falar mais desta associação. Acho que ela parou. Tem também a Sociedade Brasileira de Ciências do Seguro, que é uma outra entidade; tem a paulista, a dos Técnicos de Seguro; o CVG é do Rio e de São Paulo. Mas a Sociedade é brasileira e busca preservar a história do seguro. Ela tem a sua biblioteca, e é mantida também pelas seguradoras. É um trabalho bonito. Se alguém quiser pesquisar alguma coisa sobre seguro, tem toda uma estrutura que pode ser utilizada.

F.W. – Ela está sediada aonde?

O.B. – Em São Paulo.

F.W. – Certo.

O.B. – No prédio em que estou hoje, em São Paulo. Depois, tem a Fenacor, os sindicatos das seguradoras, os sindicatos dos corretores, enfim... tem algumas entidades, não é?

F.W. – Olhem, de minha parte, acho que nós já cobrimos a nossa pauta. Se o senhor tiver...

O.B. – Se precisarem de alguma coisa, liguem-me.

F.W. – Claro. Sem dúvidas. De tudo o que foi falado e discutido, há alguma coisa que o senhor gostaria de explorar um pouco mais? O senhor falou de muitas coisas interessantes ao mesmo tempo.

O.B. – Não, acho que falar mais só se for para dizer que faço aquilo de que gosto. Sou realmente um fanático por seguro. Adoro seguro.

F.W. – É impressionante isto. Todas as pessoas que nós entrevistamos são todos...

¹⁴ O depoente confundiu-se. Ele presidiu a APTS entre 1993 e 1997.

O.B. – Até porque, a minha formação foi toda voltada para seguro. Mas, como eu disse no começo, entrei em seguro por acaso, através de uma agência de empregos, e passei a gostar. Pensei: “Bom, está aqui um mercado a ser trabalhado.” Uso pouquíssimo a minha formação de advogado, que me ajuda muito no dia-a-dia quando analiso processos para dar pareceres em cima do Código Civil, mas não exerço a profissão de advogado. Tenho, dentro da minha empresa, os advogados contratados; prefiro contratá-los a me envolver. Mas isto me ajuda muito no dia-a-dia.

Então, é um mercado de que gosto muito; formei-me neste mercado. O pouco que conquistei, não só de conhecimento, mas de amigos, e eu diria que até financeiro – não sou rico, mas, graças a Deus, tenho um padrão de vida bastante razoável –, foi tudo decorrente da atividade do seguro. Portanto, eu não tenho por que não falar bem desta atividade. Porém, é uma atividade delicada: mexemos com o patrimônio dos outros, com a vida dos outros. Por isto, é preciso que haja realmente uma seriedade muito grande, principalmente em seguro de vida, quando lidamos com a morte de pessoas, e vamos pagar uma indenização em dinheiro a uma família que está precisando receber rápido. Se roubarem o seu carro, você tem meios de locomoção: seja metrô ou ônibus. Entretanto, quando morre o titular da família, aquele que trabalhava, que tinha um salário, e de quem as pessoas dependiam economicamente... Às vezes, a seguradora ainda demora a pagar o sinistro; enrola aqui, pede um documento a mais ali...

Nós temos conversado muito com as seguradoras. Existem fraudes sim, nós sabemos que existem. É preciso tomar cuidados; mas com o seguro de vida tem que ter um carinho e uma atenção diferentes do que se tem com o seguro de automóvel. Estamos lidando com pessoas, com gente, com a viúva eventualmente, que está precisando receber o seguro. Até brinco muito, dizendo que o seguro de vida é o único seguro em que o sinistro é certo, não é? Afinal, todo mundo morre. Porém, é o único seguro em que, na hora do sinistro, não tratamos com o segurado, porque ele morreu; tratamos com a família, que é o beneficiário, mas não entende nada de seguro. Ou seja, o segurado já não entende nada, imaginem o beneficiário... Portanto, é preciso que essas pessoas sejam tratadas com muito carinho, com muito zelo, porque o que você falar para aquela pessoa, a viúva, a beneficiária, é lei para ela, não é? Então, é preciso que ela seja tratada como gente, com carinho e orientada direitinho com relação ao seguro. Isto é fundamental na venda do seguro, porque se a venda for bem feita, com consistência, não vai haver problema no sinistro. Por isto, o que eu defendo é o rigor na hora de vender o seguro para não haver problema no sinistro; no entanto, às vezes vemos exatamente o inverso: a forma fácil de vender... E, quando o segurado morre, o problema tem que ser resolvido, e não adianta ficar falando de um contrato mal vendido há dez anos atrás, se ele foi aceito ainda que malfeito. Vai ter que tratar em cima do problema atual e resolvê-lo. Hoje, defendemos isto: a venda consistente, a venda bem feita, com muita segurança para não ter problemas lá na frente.

F.W. – Claro.

O.B. – O contrato bem elaborado e não aquela situação: a pessoa comprou um seguro de acidentes pessoais, mas achou que era seguro de vida. Quando esta pessoa morre, a seguradora vai discutir com o morto? Não, vai discutir com a família. Vai dizer para a família: “não, o seu marido não comprou um seguro de vida; comprou um seguro de acidentes pessoais.” Isto tudo pega muito mal dentro da instituição do seguro. É a propaganda negativa.

O trabalho que estamos fazendo é para que haja realmente a conscientização por uma venda mais clara, mais objetiva; que fique claro e colocado em letras bem grandes no contrato

aquilo a que não se tem direito: “Isto aqui o seguro não cobre.” Estamos pedindo para mudar essas letras muito pequenas nos contratos de seguro; letrinhas que é preciso lupa para ler. Mas, para que se mude isto, é um processo que vai se arrastando ao longo do tempo. Não muda assim numa geração só, não é?

F.W. – Claro. Com certeza. É um problema de cultura realmente.

O.B. – É um problema de cultura. Mas é o que eu disse, é preciso que a Fenacor e a Fenaseg, que são as entidades maiores, comecem a pensar muito em propaganda institucional. Não basta ligar a televisão e ver “A Sul América Seguros; a Bradesco...” Não. Não é isto. Quero propaganda da instituição do seguro: o que é o seguro? Qual a proteção que o seguro dá? Para o jovem que está assistindo, ou o próprio pai ou a mãe que estão assistindo. E não a marca da seguradora. A marca é uma seguradora: Sul América, Bradesco, Itaú. Não é isto que eu quero. O que quero é a instituição do seguro: qual é o benefício do seguro, qual é a necessidade de se ter um seguro. Por exemplo: se você tem o seu carro e roubam o seu carro. Você tem dinheiro para comprar outro carro? E se você morre, como fica a sua família? Entenderam? Tem que tocar o dedo na ferida. Você vai morrer, e você não sabe quando. Pode ser amanhã. Você já pensou na proteção da sua família? Ou se você não morre, mas fica inválido. Imagine ter uma invalidez precoce, seja por acidente ou por doença, que impeça você de trabalhar; você vai viver da aposentadoria? Aquela aposentadoria deste tamanho!? Você não poderia ter um seguro? É por isto que estamos trabalhando, para mudar tudo isto.

[INTERRUPÇÃO DE GRAVAÇÃO]

O.B. – Acho que falta essa linha institucional: a propaganda na televisão e na revista. Por falar nisto, há um ponto também que acho importante ressaltar. A imprensa gosta muito de falar do que é ruim, não é? Porque aquilo que é ruim vende. Só aparece no jornal notícias que falam mal de seguradora: a seguradora que não pagou o sinistro, a seguradora que não sei o quê... Mas, e o outro lado? Cadê o outro lado, o lado bom? Ela não pagou um sinistro, mas quantos ela pagou? Falo muito isto para o meu advogado. Se for negado um sinistro de vida, vai para o tribunal e o juiz diz assim: “É, seguradora não paga sinistro. Olha aí. Está vendo, está negando sinistro de vida.” Nós argumentamos: “Excelência, não é que a seguradora não pague sinistro.” É preciso que os advogados levem para o tribunal o montante de sinistros pagos. Porque a sensação que se tem é que seguradora não paga sinistro. O juiz diz: “A seguradora não paga. Por isto estão ricas, estão cheias de dinheiro.” Pagam sim. Mas é preciso levar os números para o juiz, porque o que aparece no tribunal é só aquilo que foi negado.

F.W. – Claro.

C.J. – Claro.

O.B. – E diante do que foi negado, o juiz diz: “Está vendo, mais um! Seguradora não paga sinistro.” Cadê os que foram pagos? A imprensa não noticia todos os dias na televisão coisas do tipo: “Olha aqui o montante de sinistros que a seguradora pagou este ano: vida, incêndio etc.” A respeito desse avião da Gol, que é um exemplo agora, cadê o seguro de vida dessas vítimas todas? O seguro do avião, o seguro de responsabilidade civil: quem foi o culpado nesse acidente? Não é fazer propaganda em cima de morto. Ninguém quer isto. Mas é o momento

para se falar do seguro. Se esse avião não tivesse seguro, como ficaria? O seguro obrigatório de responsabilidade civil do transportador aéreo; as famílias que estavam dentro do avião, será que todo mundo tinha um seguro de vida? Quantos morreram sem seguro de vida nenhum?

É isto que está faltando, este impulso para pegar o menino que está assistindo a televisão. Vai demorar uma ou duas gerações, mas é preciso pegar aquele garoto que está vendo televisão e começar a jogar na cabeça dele. Mostrar nas escolas, ou, de repente, aqui, a cultura do seguro que estamos querendo. Se vocês permitirem, nós podemos falar para os alunos sobre seguro numa noite. Se formos divulgando isto, as coisas vão mudando. Porque o que aparece na imprensa é só o lado ruim: a seguradora que não pagou, a seguradora que não sei o quê, a seguradora que não paga, a seguradora... Se pegarmos agora no jornal, vamos ver que a Sul América está levando “chumbo” que é uma loucura, porque mudou uns contratos de seguro de vida – não sei se vocês viram isto – e a pancadaria está muito forte. Ela aumentou o preço do seguro em mil por cento, e pessoas com 70 anos de idade estão protestando que é uma loucura. Isto é tudo negativo. Amanhã, se o profissional vai vender um seguro de vida para alguém, e esta pessoa pergunta aquilo que você perguntou: “Quem me garante que daqui a 30 anos vocês não estarão fazendo a mesma coisa?” E pronto, a venda fracassada. Por quê? Por causa da credibilidade. Você compra alguma coisa em que não acredita?

F.W. – De jeito nenhum. A não ser que eu não tenha alternativa. É o que acontece atualmente com a imprensa. [riso]

O.B. – Então, tem muita coisa a ser feita. E nós estamos fazendo. Sei que mudou muito. Melhorou. Eu analiso de 30 anos atrás, 40 anos; melhorou. Mas acho que nós ainda temos muito trabalho pela frente. Muito mesmo. Está bom?

C.J. – Está bom.

F.W. – Muito obrigado.

C.J. – Muito obrigada.

O.B. – Eu vou deixar aí. Depois, se vocês quiserem dar uma lida...

C.J. – Ah, está ótimo.

O.B. – É uma matéria minha.

[FINAL DO DEPOIMENTO]