

Novo modelo de negócios

BB Seguro Saúde reformula produtos, processos internos e coloca os negócios nas mãos do corretor. O resultado é um caso de sucesso que pode ser expandido a todo o grupo.

Aumentar o *market share* e a competitividade. Esses eram os objetivos iniciais da BB Seguro Saúde com a estratégia de formação de parcerias com corretores independentes especializados e a criação de soluções diferenciadas em seguro saúde. No entanto, o trabalho foi muito além, pois, segundo a seguradora, mais do que ganhos de competitividade, as parcerias deram mais flexibilidade e agilidade para o atendimento de novas demandas.

A companhia criada em 1995, fruto da associação entre o Banco do Brasil (BB) e a SulAmérica Seguros, iniciou em 2007 um planejamento estratégico com vigência até 2010. O objetivo: dobrar a carteira de 75 mil vidas seguradas em quatro anos. Para atingir a meta, realizou uma profunda reestruturação no modelo de negócios.

Até então, a forma de comercialização era feita exclusivamente nas agências do Banco do Brasil para pessoas físicas e jurídicas por meio da BB Corretora, sendo que, em 2002, passou a atuar apenas no segmento pessoa jurídica. Além disso, houve a alteração no desenho dos produtos que eram responsabilidade da SulAmérica.

Transformação

O audacioso planejamento estratégico inclui uma ação nunca realizada dentro do Banco do Brasil. Ciente da importância do corretor de seguros na consultoria para comercialização do seguro saúde, a companhia decidiu atuar em parceria com esses profissionais. A Brasilsaúde Companhia de Seguros passara, em dezembro de 2006, a ter o corretor como responsável pela distribuição de seus produtos, com apoio da rede bancária.

A ação também inclui a revisão dos processos internos, preparando-os para a automatização, bem como de seu portfólio. Para a identificação de sua linha de produtos, a empresa adotou a chancela BB Seguro Saúde em toda a sua papelaria institucional e nas carteiras de identificação de segurados e desenvolveu um plano de comunicação contemplando todos os seus públicos estratégicos, com especial ênfase na rede referenciada.

Implantado em janeiro de 2007, inicialmente nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo, o novo modelo contou com seis corretores de médio porte e seis agências do BB. Cada corretor ficou responsável pela abordagem de clientes de determinadas agências no Rio e em SP. Eles receberam listas pré-selecionadas para prospecção de negócios com apoio dos gerentes do Banco.

Ao longo do ano, o modelo de corretor-parceiro foi estendido para Curitiba e Brasília e, em 2008, foi implementado nos estados de Pernambuco, Bahia, Minas Gerais e Espírito Santo. O número de corretores foi ampliado para 52.

Contudo, a companhia mostra a assertividade na estratégia com os resultados. Até outubro de 2008, a carteira de vidas seguradas cresceu 49,6% em relação ao mesmo período do ano anterior. A receita de prêmios alcançou R\$ 135,6 milhões, avanço de 25,4% em relação a 2007.

As operações também garantiram a pulverização dos riscos da carteira, criando as condições para que a expansão da seguradora acontecesse de maneira sólida e continuada. Além disso, ofereceu aos clientes atendimento especializado, produtos customizados e contratação simplificada. O novo modelo, ao mesmo tempo em que reduziu custos operacionais, assegurou ao Banco do Brasil parte do comissionamento dos corretores parceiros, por meio do mecanismo de cocorretagem, e liberou a força de vendas para atuar na prospecção de outros negócios nas agências do BB.

A consolidação do modelo de parcerias adotado fez ainda com que a seguradora iniciasse a segunda revisão do plano estratégico que deu origem às mudanças. Até então, o desafio era dobrar a carteira de 75 mil vidas no período 2007-2010. Mas em outubro de 2008, a BB Seguro Saúde já se aproximava das projeções de ampliação da carteira feita para 2009 – fixadas em 130 mil vidas seguradas – razão pela qual todas as estimativas estão sendo revistas para cima. O novo plano prevê a ampliação da carteira para 180 mil vidas ao fim de 2011.

Expansão

Atualmente, o projeto envolve 52 corretores e abrange negócios potenciais com mais de 10 mil empresas. A produção dos corretores-parceiros representa, atualmente, cerca de 40% da carteira de vidas da BB Seguro Saúde.

A expansão para outras praças se dá de forma gradual, na medida em que novos corretores parceiros são agregados ao negócio e que a rede referenciada esteja preparada para absorver novas demandas.

Fonte:

- Texto publicado na Revista Cobertura Mercado de Seguros – Edição Especial – nº 86