

FINANÇAS

Santander aposta na diversidade

Segmentação não é uma novidade, mas é a estratégia do banco para melhorar seus resultados



José Roberto Machado, diretor do Santander: médicos, universitários e microempresários na mira (Crédito: Claudio Gatti)

Por Cláudio Gradilone - 25.08.17 - 19h00

Se vida de estudante de medicina é difícil, a do profissional recém-formado é mais ainda. “Quase todos os médicos trabalham em mais de um emprego”, diz José Roberto Machado, diretor de segmentação do Santander Brasil. No entanto, a correria compensa. Assim que conclui o curso e começa a trabalhar, os rendimentos do jovem doutor sobem aceleradamente. O salário médio fica ao redor de R\$ 9 mil por mês, e 38% dos médicos ganham mais do que R\$ 16 mil mensais.

No decorrer da carreira, o médico tem grandes possibilidades de se tornar um empresário no setor de saúde, atendendo um mercado sempre em expansão, pois o aumento da expectativa de vida amplia a demanda por tratamentos e exames. “Faz todo o sentido criar produtos específicos para esse público”, diz Machado. Por isso, de olho nos cerca de 461 mil médicos em atividade no Brasil, dos quais 120 mil são clientes do banco, o Santander oferece linhas de crédito especiais para empreendedores e facilidades. “Abrimos agências e criamos postos de atendimento em hospitais, para que o médico possa resolver os problemas entre as consultas”, diz o diretor. “Esse profissional tem pouco tempo, e temos de atendê-lo depressa.”

Médicos. Universitários. Pequenos empresários. Cada um desses públicos possui necessidades e características diferentes, e é na exploração dessas diferenças que o banco está apostando para melhorar seus resultados. Segmentação, em si, não é uma novidade: os bancos já fazem isso há quase duas décadas. **A diferença, no caso do Santander, é que o banco não está segmentando por renda, mas sim por nicho de mercado.** “Além dos médicos, desenvolvemos produtos específicos para o agronegócio e para o microcrédito”, diz Machado.



Feira Sulanca, em Caruaru: índices de inadimplência inferiores aos das regiões Sul e Sudeste (Crédito:Divulgação)

A iniciativa do microcrédito, executada por meio de uma subsidiária do banco, a Santander Prospera, baseia-se em agentes financeiros, e não em agências. Profissionais que visitam microempresários, muitas vezes em comunidades de baixa renda, onde a formalização da economia é precária. “Operamos o crédito com base em empréstimos solidários”, diz Machado. “O efeito multiplicador é muito grande.” O banco tem uma experiência muito bem sucedida nas feiras populares de cidades nordestinas, como a conhecida feira Sulanca, em Caruaru, Pernambuco. A chave para obter resultados é a tecnologia. “Cada agente tem um tablet, e pode processar os pedidos de empréstimo de maneira digital”, diz o diretor.

Outra vantagem, diz ele, é que a inadimplência nessas praças é menor do que nas cidades das regiões Sudeste e Sul. “No Nordeste todo mundo se conhece, e como o crédito tem uma garantia solidária, há uma pressão da comunidade para honrar os pagamentos”, diz. “A inadimplência é de apenas 5%.” Hoje há cerca de 150 mil clientes ativos, e os planos são de expandir as atividades para cidades maiores. Na avaliação de **Luis Miguel Santacreu, analista da empresa de classificação de risco Austin Rating**, mesmo não sendo inédita, essa estratégia tem suas vantagens. “O foco em profissões ou em atividades específicas é muito comum na Espanha”, diz ele. “Em vez de manter uma gama de produtos universalizada em todas as agências, o banco oferece menos opções, mas mais adequadas ao cliente.”

Segundo **Santacreu**, o foco nos universitários e nas microempresas são oriundos do holandês ABN Amro, que os espanhóis absorveram em 2008. Já o Banespa, comprado no ano 2000, possuía uma ampla carteira rural, que o Santander vem trabalhando. “Essa segmentação é uma maneira de se diferenciar dos bancos de varejo com uma estratégia mais universal, como Banco do Brasil, Caixa e Bradesco”, diz Santacreu. “Faz mais sentido mirar em clientes específicos e economizar munição do que ficar disparando para todos os lados.”