

Por Antonio Penteado Mendonça



O momento mais delicado da operação de seguro é a regulação do sinistro. Se o sinistro é traumático e causa prejuízos de todas as ordens, a regulação do sinistro é a série de ações que vai determinar se o evento aconteceu, se está coberto, se causou prejuízo, se se enquadra nos riscos excluídos ou nos bens não cobertos e se o prêmio está pago.

É no momento da regulação do sinistro que a seguradora analisa em profundidade o contrato que firmou com o segurado, inclusive para verificar se aquilo que ela efetivamente recebeu é o que deveria ter sido entregue, ou seja, se prevaleceu a boa-fé expressamente exigida pelo contrato de seguro.

O sinistro é o fato que desencadeia as relações jurídicas que levam a seguradora a pagar a indenização. O sinistro é a razão de ser da contratação do seguro, mas não é a razão de ser da apólice de seguro. O sinistro é a ameaça que afeta o segurado e que o leva a buscar a proteção da apólice para se proteger. Já a apólice de seguro garante a proteção ao patrimônio segurado contra determinados riscos previstos no contrato, independentemente da ocorrência dos eventos cobertos. Quer dizer, acontecendo ou não o sinistro, o preço do seguro deve ser pago pelo segurado, que não tem direito a qualquer devolução no caso da não ocorrência do evento na vigência do seguro.

Acontecendo o sinistro, o segurado deve avisar a seguradora o mais rapidamente possível, encaminhar a documentação e o máximo de informações sobre o fato e tomar todas as providências para proteger o bem.

Informada do sinistro, a seguradora dá início ao processo de regulação, que começa com a verificação das informações básicas referentes à apólice, à quitação do prêmio, à natureza do evento que causou o dano e à cobertura contratada.

Feita essa verificação, a seguradora prossegue o processo de regulação procedendo à vistoria do bem danificado e do local do evento para confirmar as informações dadas pelo segurado, as características do evento, os danos e o valor do prejuízo.

É aí que podem acontecer os principais problemas que complicam a regulação de um sinistro. Por isso, é fundamental o segurado fornecer a documentação e dar todas as informações sobre o evento e suas consequências. Além disso, é a hora que o trabalho do corretor de seguros faz a diferença. Assessorando o segurado, o corretor o coloca em pé de igualdade com a seguradora, já que o corretor tem o conhecimento profissional necessário para questionar as conclusões do regulador da seguradora e confrontar os resultados apresentados, defendendo o interesse do seu cliente.

A maioria das regulações de sinistros não apresenta problemas e transcorre de forma harmoniosa, mas existem casos em que a seguradora se equivoca e isso pode significar, além do não pagamento da indenização, um segundo baque para o segurado, que já está abalado pela perda sofrida. É por isso que, antes de negar uma indenização, a seguradora deve checar criteriosamente o processo de regulação.

Fonte: O Estado de São Paulo, em 28.03.2022.