

***Especialista aponta práticas que, embora pareçam inofensivas, prejudicam a atuação das seguradoras e impactam todos os consumidores***



Fraudes em seguros de viagem representam um desafio constante para seguradoras em todo o mundo. No Brasil, as fraudes contra seguradoras de todos os tipos [alcançaram impressionantes R\\$ 824,9 milhões em 2022](#), conforme dados da Confederação Nacional das Seguradoras. Este valor corresponde a 16,1% do total de sinistros suspeitos no país. Mas, afinal, o que isso significa para o viajante?

"Muitas pessoas cometem erros ao contratar ou acionar seguros de viagem por medo de ter prejuízo ou não entender como ele funciona. Infelizmente, esses erros podem gerar problemas para os viajantes desavisados e para as seguradoras", comenta Maurício Amaral (foto), CEO da Universal Assistance no Brasil, empresa do Grupo Zurich. "No fim, quem paga é o consumidor, que sofre com aumento nos custos de contratação". Para evitar problemas com o seguro na hora de viajar, é importante estar ciente das práticas que podem ser vistas como fraude:

**Sinistros falsos ou exagerados:** alegar danos ou perdas maiores do que os ocorridos é uma prática comum. Muitos viajantes exageram os danos para receberem uma indenização maior por temerem receber menos e ficar no prejuízo. Contudo, isso impacta diretamente os custos operacionais das seguradoras e eleva os prêmios para os clientes que utilizam os serviços de forma responsável.

**Declarações falsas:** fornecer informações falsas ao contratar um seguro é outra prática comum. Alguns segurados manipulam seu histórico médico ou detalhes da viagem para obter prêmios mais baixos. Quando a verdade vem à tona, o viajante pode ficar sem a cobertura adequada no momento de necessidade, além de ter dificuldades para obter novos seguros futuramente.

**Uso do seguro viagem como convênio:** algumas pessoas contratam seguros viagem anuais, com o intuito de usá-los como um convênio médico regular fora do país. "É considerado fraude porque o seguro viagem não substitui uma cobertura de saúde permanente. Ele é desenhado para cobrir emergências e imprevistos durante viagens temporárias, não para atender às necessidades médicas contínuas de uma pessoa", explica Maurício.

**Reclamações múltiplas com diferentes seguradoras:** submeter o mesmo sinistro a várias seguradoras para receber múltiplos reembolsos pelo mesmo incidente é uma prática fraudulenta conhecida como double-dipping. "Por exemplo, um viajante pode alegar a perda de um item valioso, como um laptop, e submeter a mesma reclamação a várias seguradoras, recebendo o valor total de reposição de cada uma. Essa prática além de aumentar os custos das seguradoras, também pode resultar em graves consequências legais para o fraudador, incluindo multas pesadas e até pena de prisão", ressalta Amaral.

Maurício também aponta para possíveis consequências das fraudes:

**Problemas com reivindicações futuras:** ao serem descobertos, fraudadores podem ser impedidos de obter seguros no futuro, tornando extremamente difícil ou caro contratar qualquer tipo de seguro posteriormente. As seguradoras compartilham informações sobre fraudes, dificultando a vida de quem tenta enganar o sistema.

**Perda de benefícios:** se uma fraude for descoberta durante uma emergência real, a seguradora pode negar a cobertura, deixando o viajante sem assistência em situações críticas, como problemas de saúde no exterior.

**Impacto financeiro:** além das multas e das possíveis penas de prisão, o envolvimento em fraudes pode levar a grandes prejuízos financeiros, pois a pessoa pode ter de arcar com todos os custos de saúde ou outros serviços que pensava estar cobertos pelo seguro.

"Para garantir que todos os processos fluam com maior clareza e agilidade, é importante sempre documentar quaisquer perdas e avarias de forma transparente", enfatiza Maurício. "Isso não apenas protege o viajante de alegações de fraude, mas também ajuda as seguradoras a

processarem as reivindicações de forma mais eficiente, beneficiando todos os envolvidos”.

**Sobre a Universal Assistance**

A Universal Assistance é líder em seguro viagem, oferecendo há 40 anos assistência e reembolso aos clientes. A empresa está presente em 180 países e possui mais de 10 milhões de viajantes assistidos pelo mundo todo. No Brasil, são mais de 3 mil agências e operadoras de turismo, espalhadas por 17 estados. As coberturas incluem assistência médica, assistência jurídica, assistência em caso de cancelamento, assistência odontológica, cobertura Covid-19, telemedicina, cobertura de bagagem em casos de perda/extravio ou atraso, app completo com dicas úteis para as viagens e acesso às salas VIP em caso de voo atrasado. A Universal Assistance é uma das empresas da Zurich Seguros, que está presente em 21 países. A seguradora foi reconhecida em 2023 como uma das líderes do segmento de seguro viagem no Brasil no prêmio Reclame Aqui, com reputação ótima e 100% das reclamações de usuários respondidas no site.

**Fonte:** MAPA360, em 16.07.2024