

Por Antonio Penteado Mendonça



Uma das línguas complicadas de se aprender é o "segurês". "Segurês" é a língua exclusiva do setor de seguros e ela é complicada no mundo inteiro. Em princípio, não haveria razão para o setor ter uma língua própria, todavia, ele tem e por isso é pouco compreendido.

Língua hermética, acessível apenas aos iniciados, o "segurês" consegue ser tão complexo que apenas um grupo menor e pessoas que trabalham com a atividade conseguem compreendê-lo.

"Segurês" não é para qualquer um, só para os iniciados nos mistérios do setor e nos seus desdobramentos possíveis. É aí que mora o perigo. Quando eu digo um grupo menor estou dizendo exatamente isso, um pequeno grupo de pessoas conhece os termos específicos do "segurês" em profundidade, sabe o significado de cada palavra e de cada expressão, sua origem, razão de ser, aplicabilidade e o que vem depois.

Invariavelmente, é o depois que dói. E é lógico ser assim, afinal, é depois do evento acontecido e da indenização ser negada que os problemas começam, ou melhor, se materializam. Os problemas em verdade acontecem logo de saída, muitas vezes em função da linguagem de seguro ser hermética ao ponto de até quem trabalha na atividade ter dificuldades para compreender seu alcance, quando não acontece ainda pior: o cidadão interpreta os termos e as expressões de acordo com o que ele acha e o que ele acha costuma não corresponder à realidade.

É por isso que hoje em dia a maioria das apólices tem um glossário, com os termos utilizados e seus significados no contexto do contrato. Lendo o glossário, o segurado e o corretor podem se posicionar melhor sobre as diferentes particularidades da apólice, saber o que é o quê, na visão da seguradora, e como proceder para contratar corretamente e assim evitar problemas durante a vigência do contrato, especialmente após a ocorrência de um sinistro.

Além disso, dependendo do ramo, as seguradoras também têm um manual do segurado, no qual as garantias e as condições do seguro são explicadas em linguagem de fácil compreensão, bem mais simples do que a das apólices.

É uma medida que tem evitado uma série de problemas que poderiam surgir pela má interpretação ou compreensão equivocada do contrato. Como, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o que vale é a versão mais favorável ao consumidor, no caso, o segurado, nas relações de seguros onde há um manual do segurado é ele que prevalece em caso de divergência entre seguradora e segurado.

Mas para o seguro ser eficaz não basta entender as palavras. É fundamental se conhecer os mecanismos por trás de uma apólice. O que prevalece, que tipo de contrato de seguro se trata,

suas vantagens e desvantagens para o segurado.

Por exemplo, existem seguros a risco relativo, seguros a risco absoluto e seguros que, dependendo das garantias, podem ser a risco relativo e risco absoluto. Da mesma forma, existem seguros sem franquia, seguros com franquia, seguros sem participação obrigatória do segurado, seguros com participação obrigatória do segurado e seguros com franquia e participação obrigatória do segurado.

E estes são apenas alguns exemplos de situações em que entender apenas o glossário pode não ser suficiente para dar a ideia exata do que está sendo contratado.

Ninguém espera que o segurado tenha todos estes conhecimentos. Afinal, ele só contrata seguro porque precisa da proteção, mas ele não trabalha com os produtos do setor, nem tem conhecimento mais aprofundado do assunto. E também não quer ter.

É aí que entra em cena o corretor de seguros. O corretor precisa ter o conhecimento técnico indispensável para assessorar o segurado, oferecendo-lhe as melhores opções de cobertura para seu risco. Portanto, o corretor tem que saber o significado de cada expressão incluída na apólice. Elas não estão lá de graça. Todas têm uma função, que pode ser restritiva de direito ou alterar o pagamento de uma indenização. O corretor é quem tem que explicar as particularidades do seguro para o segurado.

Mas não só para ele. Há situações em que o corretor de seguros precisa explicar também para o regulador de sinistros ou para um funcionário da seguradora. É por isso que a melhor forma de se contratar seguros é através de um corretor profissional de seguros. Este o termo que precisa ficar claro: profissional não pode ter qualquer outro significado.

Fonte: SindsegSP, em 03.07.2015.