

A partir de março de 2016, quem comprar um seguro viagem contará com muito mais proteção. Neste período entrará em vigor a [Resolução CNSP nº 315/2014](#), que alterou as regras do seguro viagem, ampliando a quantidade de coberturas básicas e estabelecendo a participação obrigatória de seguradoras no provimento das coberturas. O início de vigência das novas regras estava previsto para setembro deste ano, mas a Susep adiou por 180 dias. Até lá, todos os novos contratos e renovações com vigência superior a um ano terão de ser adaptados à resolução.

De acordo com a resolução, apenas as seguradoras poderão prover essa proteção. Com isso, as agências de viagem, as companhias de transportes de passageiros, as operadoras de cartões de crédito e as empresas de serviços de assistência deverão atuar como representantes das seguradoras na oferta do seguro viagem. Na opinião do advogado Aluizio Barbosa, membro da AIDA, a nova condição de representantes de seguros (disciplinada pela [Resolução CNSP 297/2013](#)) e a proibição de atuar como estipulantes vieram, justamente, com o intuito de regularizar o papel dessas empresas, que atuam como autêntico canal de vendas.

Em [artigo publicado pela Editora Roncarati](#), Barbosa lembra, ainda, que o caráter indenitário também já era vedado às assistências pela antiga Resolução 102/2004. “Porém, era comum a prática de reembolso de despesas aos viajantes e isso feria o conceito dos serviços de assistência”, afirma. A nova regulamentação do seguro viagem também tem o intuito de reduzir a informalidade do mercado. Este é o caso das chamadas “montadoras”, empresas que atuavam à margem do setor, distribuindo produtos “construídos” a partir da combinação de produtos e serviços de outros fornecedores, como assistências e seguradoras.

O problema é que, nem sempre, esse tipo empresa arcava com todas as coberturas oferecidas, deixando muitos consumidores em apuros. Alguns turistas, principalmente em viagens internacionais, descobriam no pior momento que teriam de arcar com os próprios custos de atendimento médico e de internação hospitalar, apesar de terem contratado o seguro viagem. Como as despesas médicas e hospitalares não eram parte do seguro, mas vendidas como serviço de assistência, a Susep nada poderia fazer pelo consumidor que reclamasse da falta de cobertura.

“Seguradoras são donas do produto”

Barboza ressalta que a resolução não exclui os serviços de assistência à viagem, mas apenas muda o seu papel. “Esses serviços deixam de ser o protagonista do produto, passando a ser complementar ao contrato principal de natureza securitária”, diz. Na visão de Volnei Batista Veronese, gerente de Marketing, Produtos e Novos Negócios da Assist Card, “a assistência deixou de ser a dona do produto para ser a representante, distribuidora do produto”.

Mas, Volnei Veronese não acredita que as empresas de assistência sofram grande impacto. “Não vejo como impactos, mas como ajustes, uma acomodação à regulamentação. As empresas que trabalham na formalidade, já tinham esse posicionamento”, afirma. Para José Luis S. F. da Silva, diretor Executivo Comercial da Europ Assistance Brasil, as alterações no seguro viagem mudam a dinâmica de comercialização do produto, trazendo a garantia adicional da securitização às empresas que atuam no setor. “As novas regras proporcionam, ainda, maior satisfação e garantia aos consumidores desse produto”, afirma.

Na visão de José Luis, “a resolução apenas normatizou, em termos securitários, os serviços que já eram oferecidos nos planos de seguro viagem”. Ele analisa que a maior mudança seja, talvez, a determinação de que certos itens (ou coberturas) passem a ser obrigatórios em função do plano comercializado. Entretanto, não acredita em queda de qualidade do produto, como preveem alguns especialistas em relação à redução dos limites da cobertura de despesas médicas e hospitalares. “A combinação de capitais entre as coberturas, dependendo do objetivo da viagem (como atividade esportiva), tem seus valores calibrados para atender as necessidades médias dos eventos a que se

destinam”, diz.

Por outro lado, José Luis considera a possibilidade de haver algum impacto em termos de preços. “Mas isto não inviabilizará sua comercialização”, diz. Para Volnei Veronese, o aumento de preços dependerá do modelo de negócio de cada operador. Em relação à exigência declaração pessoal de saúde (DPS) aos segurados, que também é previsto por especialistas, José Luis diz que caberá às empresas decidir. “Cada empresa as utilizará de acordo com seu próprio entendimento sobre a necessidade de informação prévia à assunção do risco”, afirma.

A Assist Card, segundo Volnei Veronese, optou por não colocar regras de entrada. “Para não inviabilizar o produto, abrimos mão da declaração pessoal de saúde e assumimos o risco”, afirma. Com a retaguarda da seguradora do grupo, a Starr International, e a experiência de 42 anos na prestação de assistência aos viajantes, a Assist Card se prepara para atuar em várias frentes. “Seremos fornecedor, por meio da seguradora, além de representante e distribuidor, porque também atendemos agências de turismo e operadoras”, diz.

Já Europ Assistance, de acordo com José Luis, está seguindo todos os procedimentos necessários ao enquadramento de seus produtos de acordo com a legislação aplicável. Em relação aos diferenciais da empresa, ele destaca o comprometimento em qualidade nos serviços prestados por meio de uma estrutura global e consagrada de atendimento aos seus clientes no Brasil e no mundo.

#### Coberturas ampliadas

De acordo com a Resolução CNSP nº 315/2014, os contratos de seguro viagem deverão conter pelo menos uma das seguintes coberturas básicas:

- despesas médicas, hospitalares e/ou odontológicas (DMHO), incluindo episódios de crise ocasionados por doença preexistente ou crônica;
- morte;
- morte acidental;
- invalidez permanente total ou parcial por acidente.

Em viagens internacionais, além de DMHO, os seguros deverão obrigatoriamente cobrir despesas relacionadas ao Traslado do Corpo até o domicílio ou local de sepultamento em caso de falecimento; de Regresso Sanitário, que garanta o retorno ao local de origem da viagem ou ao seu domicílio e Traslado Médico, indenizando as despesas com a remoção ou transferência até a clínica ou hospital mais próximo em condições de atendimento por motivo de acidente pessoal ou enfermidade cobertos.

Nas viagens nacionais, as coberturas de despesas com transporte de corpo, transporte médico e regresso sanitário serão opcionais. Entre as coberturas adicionais facultativas estão: bagagem, funeral, cancelamento de viagem e regresso antecipado.

**Fonte:** [CVG-SP](#), em 30.11.2015.