

Por Armando Luis Francisco

A indústria do seguro vive em constante aprimoramento. A inovação é umas das maiores forças deste Mercado. No passado até a proposta do seguro era entregue na sucursal da seguradora. Aliás, não havia Questionário de Risco. Enfim, as condições do cálculo até efetivação da apólice exigiam retrabalho constante de corretores e seguradores.

Hoje, há muitas novidades. E a mais recente – se é que podemos interpretar assim – diz respeito a experiência produtiva do seguro de vida individual. Fomentando o questionário de risco através de entrevista com uma enfermeira da seguradora. Dispensando o preenchimento em papel e utilizando-se da gravação para aceitação, e uso jurídico em situações que exijam tais confrontações.

Para compreender e examinar a experiência do segurado em relação a aquisição do seguro de vida e o questionário de Risco nada melhor do que comprar um seguro no modelo inovador, para saber a real exposição do segurado ao entrevistador. E foi justamente isto que eu fiz.

Aproveito a experiência para elogiar o sistema como um todo. Porém, como forma de incentivo, quero colocar alguns conceitos em pauta para uma análise criteriosa dos padrões atuais. Conceitualmente, essa dinâmica com os corretores de seguros poderá aprimorar o produto e desfazer objeções em relação ao questionário de risco através de entrevista com o segurado.

Sintetizando, com muita tranquilidade, eu considere o produto bom e bem posicionado entre os melhores seguros de vida. Além disso, diferenciais importantes como: Doenças graves e Diagnóstico de Câncer Masculino podem ser contratados.

A efetivação é eletrônica. Em pouco tempo há o agendamento com o segurado. Interessantemente, a marcação da entrevista funciona muito bem.

E a minha experiência foi a seguinte:

Foram cerca de dezesseis minutos de entrevista. E mais: algumas dessas perguntas são muito complicadas para o segurado responder, por conter teor muito técnico em relação a saúde. Até mesmo posso dizer que o consumidor poderá interpretar mal o questionamento e responder imprecisamente. Para combinar, a quantidade de perguntas feitas me pareceu muito excessiva.

Um outro ponto delicado é a análise jurídica. Eu considero que um contrato bilateral não resta eficaz sem a assinatura do segurado. O corretor de seguros, como é de conhecimento de todos, não é o procurador do segurado. Assim, nem mesmo a Susep poderia reger algo tão grandioso como a Legislação. E isso vale para todos os contratos de seguro. O defensor do segurado, ao pedir o contrato assinado no processo, poderá pleitear a eliminação, até mesmo, das respostas oferecidas no QR.

Outro ponto polêmico diz respeito a própria gravação da entrevista. Juridicamente é importante que o segurado possua uma cópia da conversa como contraprova, e com um agravante: a morte do segurado inibe a verificação da precisão das informações recebidas e pode ser contestada judicialmente; faltam o segurado vivo e a cópia da conversa. Assim, como exemplo, os familiares do entrevistado, poderão obter os favores da justiça, pela precariedade - ou brecha - do contrato e do questionário. Vale repetir, enfaticamente, que o judiciário poderá anular os argumentos da seguradora em relação as respostas oferecidas pelo segurado. Afinal, argumentando pela defesa do segurado, "papel assinado e sem rasura não pode ser acusado de sofrer edição".

Destarte alguns problemas que apresentei, o produto é, repetindo, muito bom. As condições

comerciais para intermediar o contrato são boas. A contratação e a emissão são muito rápidas. A entrevista é feita com esmero e educação. O produto tem todas as perspectivas para massificar e encantar os corretores de seguros.

**Fonte:** [Segs](#), em 28.08.2017.