

Evento reuniu representantes de seguradoras e de órgãos de defesa dos consumidores em 30 e 31 de outubro

Reunindo representantes do mercado segurador e de órgãos de defesa do consumidor, a cidade de Belo Horizonte sediou, em 30 e 31 de outubro, a 5ª edição do Colóquio de Proteção do Consumidor de Seguros, organizado pela CNseg.

O evento, que já teve edições nas regiões Norte (Manaus), Sul (Curitiba), Centro-Oeste (Cuiabá) e Nordeste (João Pessoa), teve o apoio do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) de Minas Gerais, tendo contado com mais de 100 participantes.

O primeiro dia foi reservado para que os representantes do mercado segurador - composto, majoritariamente, por ouvidores de seguradoras e membros das Comissões de Ouvidoria e de Relações de Consumo da CNseg - expusessem os fundamentos do setor, com foco em três segmentos: Seguro Garantia Estendida, Seguro de Automóveis e Seguro Saúde.

Ainda na parte da manhã, o presidente da CNseg, Marcio Coriolano, para quem os Colóquios têm sido um espaço privilegiado de interlocução com os órgãos de defesa dos consumidores, lembrou que o Programa de Educação em Seguros da Confederação está fazendo um ano de existência, tendo entre seus públicos alvo, além dos consumidores, os poderes constituídos, onde se incluem os órgãos de defesa do consumidor. Algo bastante apropriado pois, o que mais foi repetido, ao longo dos debates, foi a necessidade de sempre se levar aos consumidores informações claras e precisas, para que este possa efetuar melhores escolhas.

Seguro de Automóveis

O seguro de automóveis foi, então, o primeiro tema a ser abordado, em apresentação do diretor de Riscos Diversos da Caixa Seguros, Marcos Centin Dornelles, que acredita que muitos consumidores ainda têm certo estigma em relação a esse seguro, considerado um “mal necessário”. Para ilustrar sua afirmação, apresentou alguns depoimentos de consumidores coletados em pesquisa. “Acho que as seguradoras deveriam restituir os consumidores do valor do seguro quando este não é utilizado”, afirmava um dos entrevistados, fornecendo a oportunidade para que Marcos explicasse as bases do mutualismo e para esclarecer que, sendo o papel do seguro a transferência do risco, o consumidor de seguro de automóvel já utiliza seu seguro desde o primeiro dia da contratação, pois a responsabilidade de arcar com os prejuízos em um eventual roubo ou colisão já não está com ele, e sim com a seguradora.

A apresentação do diretor da Caixa Seguradora também forneceu a oportunidade para o presidente da CNseg abordar, em aparte, a chamada “proteção veicular”, que é vendida por cooperativas e associações, equivocadamente, como seguro, mas sem contar com nenhum tipo de fiscalização por parte dos órgãos reguladores do setor, nem com as garantias exigidas às seguradoras para arcar com suas pendências. “Se essas empresas de proteção veicular se dobrarem à regulação, serão bem recebidas, assim como foram as cooperativas médicas, no caso do seguro saúde”, disse Coriolano.

Seguro de Garantia Estendida

A missão de apresentar um histórico da regulamentação do Seguro Garantia Estendida foi dada ao presidente da Comissão de Seguro Garantia Estendida e Afinidades da FenSeg, Marco Aurélio Garutti de Araújo, lembrando tratar-se de, mais que um seguro, um importante instrumento de proteção financeira.

Segundo Garutti, com apenas 20% dos produtos elegíveis para o seguro garantia estendida efetivamente segurados, essa é uma modalidade com bastante espaço para crescer, devendo logo ultrapassar em popularidade o seguro residencial.

O diretor de Afinidades da Zurich Minas Brasil Seguros e vice-presidente da Comissão de Garantia Estendida e Afinidades da FenSeg, Luís Reis, também abordou, na sequência, o tema, ressaltando que o Seguro Garantia Estendida, cujos preços para contratação são mais baixos que a média de outros seguros, é utilizado por pessoas que não são atingidas pelos canais tradicionais de venda do seguro, como os sem conta em banco, sendo uma importante porta de entrada para a proteção securitária. E, lembrou ele, com o acesso ao seguro, começa a se instituir uma cultura do seguro no País.

Luís Reis também destacou que as seguradoras têm empreendido um grande esforço para treinar os representantes de vendas de seguro de Garantia Estendida e de Roubo e Furto, além de monitorar sua comercialização por meio da prática do cliente oculto e do envio de relatórios e de elaboração de plano de ação.

Seguro Saúde

As características do Seguro Saúde, tais como as formas de contratação, as segmentações, os tipos de cobertura, os tipos de produto e as formas de precificação, foram apresentadas pela diretora de Atendimento e Regulação da Amil, Laís Perazo, que lembrou que as operadoras de saúde têm todo o interesse em municiar os consumidores com o máximo de informações pois isso, além de propiciar uma concorrência mais saudável, induz à melhoria dos produtos.

Ela também lembrou que, por mais importante que seja o acesso à saúde, o comportamento é o fator mais determinante para a manutenção da saúde das pessoas. Mas, ainda assim, como lembrou o diretor-executivo da FenaSaúde, José Cechin, ter um plano de saúde é um dos maiores desejos dos brasileiros, conforme também identificado em pesquisa.

E sendo um produto tão desejado, é, também, um produto para o qual as atenções estão sempre voltadas, suscitando questionamentos, por exemplo, em relação a prazos para agendamento de consultas e utilização de órteses e próteses em cirurgias.

Em relação ao agendamento de consultas, foi dito que as operadoras não podem obrigar este ou aquele médico a atender dentro de determinado prazo e, em relação a indicação de cirurgias, foi lembrada a experiência do Hospital Albert Einstein, em São Paulo, que instaurou uma junta médica para avaliar as solicitações médicas relacionadas a eventos de alta complexidade, vindo a identificar que quase 60% das cirurgias eram completamente desnecessárias.

Esse tipo de atitude, porém, é exceção em um sistema em que o poder do médico não costuma ser contestado, tornando-se parte dos problemas da Saúde Suplementar, como afirmou o também médico e presidente da Seguros Unimed, Helton Freitas, que acredita que, em futuras edições dos Colóquios, representantes de associações de médicos, tais como os Conselhos Regionais e Federais de Medicina, devem ser convidados.

Segundo dia

O segundo dia do Colóquio começou com mais três apresentações sobre o setor segurador. A primeira, da consultora da CNseg, Angélica Carlini, sobre o Contrato de Seguro, que explicou o significado e a origem de termos como prêmio, carência e sinistro, entre outros, seguida pelo superintendente executivo Técnico da CNseg, Alexandre Leal, que abordou aspectos técnicos do setor, particularmente como são feitos os cálculos atuariais. A terceira apresentação foi, então, sobre o Seguro DPVAT, ministrada pela superintendente jurídica da Seguradora Líder-DPVAT, Maristela Melo, e pelo gerente de projetos, Cassiano Guimarães, que trouxeram alguns números sobre o seguro que assiste a todos os envolvidos em acidentes de automóvel no Brasil e que, somente de janeiro a setembro de 2017, pagou mais de 30 mil indenizações por morte, 220 mil por invalidez permanente e ressarciu despesas médicas de mais de 40 mil vítimas.

Dizendo-se um quase especialista em seguro, após tanto tempo se debruçando sobre o tema, o promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG, Amauri Artimos da Matta, trouxe aos presentes

um estudo feito por ele para a simplificação do contrato de seguro. Entre as críticas ao modelo atual, que é configurado pela Susep, a inclusão de informações sobre coberturas não contratadas, deixando o formulário mais extenso que o necessário, e a falta de uma ordenação mais lógica, fazendo com que um mesmo tópico seja abordado em diferentes partes do contrato, podendo confundir o contratante. Para realizar o estudo, o procurador avaliou o contrato do seguro de seu próprio carro, identificando haver pelo menos umas 70 páginas desnecessárias nas 130 do documento.

Em relação aos termos que muitas vezes confundem os consumidores, mas cuja utilização é obrigatória por determinação da Susep, Amauri sugere que, ao invés de se fazer um glossário, como acontece atualmente para explicar esses termos, fosse utilizado, nos contratos, notas de rodapé na própria página onde o termo aparece, facilitando a consulta e o entendimento.

Entendimento dos Procons sobre o Garantia Estendida e Seguro de Celulares

O painel dos Procons sobre Garantia Estendida e Seguro de Celulares contou com a participação de representantes de Procons do Rio de Janeiro e Espírito Santo, que citaram alguns dos problemas mais reclamados em relação a esses seguros. Entre estes, a prática de venda casada e da falta de fornecimento suficiente de informações. Cabe lembrar que foi um questionamento feito pelo promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta, em 2013, sobre o Garantia Estendida, que fez o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) alterar algumas das regras de comercialização do produto e fez a CNseg lançar uma campanha de esclarecimento aos consumidores sobre o mesmo tema. Atualmente, com seu modelo de negócio já consolidado, eventualmente, com a alta rotatividade dos vendedores de lojas de varejo e a pressão dos seus gerentes pelo alcance das metas, ainda notam-se alguns problemas, que estão sendo sistematicamente combatidos pelas operadoras.

A última palestra do dia, apresentada pela coordenadora de Fiscalização do Procon-MG, Regina Sturm Vilela, ateu-se ao funcionamento dos procedimentos de supervisão e fiscalização da entidade, explicando, por exemplo, que durante as fiscalizações nas lojas de varejo que vendem o Garantia Estendida, busca-se identificar se a sinalização sobre a venda do produto está adequada, além de outros detalhes, como a disponibilidade de exemplar do Código de Defesa do Consumidor no local.

Conclusões

Sanear, sistematizar e destacar. Estas foram as palavras destacadas pelo presidente do Instituto Brasiliense de Direitos Públicos (IDP Pesquisas), Ricardo Morishita, ao final do evento, que servirão de orientação para a elaboração de uma proposta a ser apresentada a Susep para a simplificação dos contratos de seguro. Sanear, excluindo-se o que é desnecessário; sistematizar, reorganizando mais logicamente as informações, e destacar, deixando mais claros os pontos passíveis de dúvidas.

Ainda para tratar do tema do seguro de automóveis, ficou acertado que representantes do Procon-MG e membros das Comissões de Relações de Consumo da CNseg, de Assuntos Jurídicos, da CNseg e da FenSeg, e de Automóveis, da FenSeg, reunirão-se, provavelmente ainda este ano, para debater exclusivamente este tema.

A CNseg já programa, também, um novo Colóquio (ainda sem data definida), que, desta vez, será realizado em São Paulo.

Fonte: CNseg, em 06.11.2017.