

Por Antonio Penteado Mendonça



A imensa maioria dos sinistros não precisa do auxílio de um especialista que atue em complemento ao trabalho desempenhado pelo corretor de seguros. Pelas próprias características, estes eventos não apresentam uma complexidade maior, que justifique ou demande uma análise altamente técnica dos fatos ou da cobertura pela apólice.

A grande maioria dos acidentes de veículos está nesta situação. A descrição do acidente, acompanhada da documentação eventualmente necessária a comprovar os fatos é suficiente para, em complemento à vistoria realizada pela seguradora, determinar a cobertura, a culpa, a franquia, o valor dos reparos e o tempo estimado para sua realização. A regra vale também para a maioria dos casos de perda total e do pagamento da indenização para eventuais terceiros.

Os seguros de vida e acidentes pessoais, na garantia de morte, na imensa maioria dos casos não apresenta complicação maior. Onde a situação pode se tornar delicada é na definição do percentual de uma invalidez permanente, mas nada que uma avaliação médica não costume resolver.

No seguro DPVAT, o seguro obrigatório de veículos, a situação é mais simples ainda. Como o seguro não exige culpa para indenizar, a comprovação do acidente, da morte da vítima e do grau de parentesco do beneficiário é o que basta para a indenização ser paga em poucos dias.

Também não há dificuldade maior na indenização de um roubo de valores nas mãos de portador ou de uma joia ou relógio. A mesma regra prevalece em grande parte dos sinistros residenciais e mesmo nos que atingem pessoas jurídicas pequenas ou médias.

Os seguros de transporte, se bem que já mais complexos, na maioria das vezes também não necessitam um suporte especializado para determinar o quanto da indenização. O trabalho de um bom corretor de seguros em conjunto com a seguradora é suficiente para determinar a cobertura e o valor a ser pago.

Mas existem sinistros onde a complexidade dos fatos, a definição do evento, a análise das garantias, a determinação do clausulado a ser aplicado, as franquias, participações obrigatórias, cláusulas de rateio, etc. podem gerar divergências profundas, nas quais a participação de um especialista ao lado do segurado, atuando em conjunto com ele e com o corretor de seguros, pode ser extremamente interessante, até porque as seguradoras, invariavelmente, nestas situações, contam com um ou vários especialistas para assessorar sua equipe.

A ideia não é o segurado brigar com a seguradora. O que vai por trás desta sugestão é justamente o contrário. Ou seja, a possibilidade das negociações fluírem dentro de um mesmo grau de conhecimento e sintonia que, desde o início, apagam eventuais arestas e facilitam a definição da cobertura e o pagamento da indenização.

Independentemente do valor, um sinistro pode ser extremamente complexo. Complexo de ser identificado, definido como coberto, corretamente dimensionado e regulado na cláusula correta dentro da apólice.

Se, num evento complexo, desde antes do aviso do sinistro e durante o processo de regulação pelo representante da seguradora, o segurado estiver assessorado por um especialista, as chances de o processo terminar rapidamente e de forma justa crescem bastante. E isto é muito importante, porque tudo que o segurado almeja é receber a indenização rapidamente para poder tomar as providências necessárias e realizar os investimentos para a recomposição do seu patrimônio e de sua capacidade operacional.

De outro lado, é importante salientar que a imensa maioria das seguradoras são empresas sérias, que têm clara a sua obrigação de indenizar os sinistros cobertos. Neste cenário, o segurado contar com a assessoria de alguém em condições de conversar no mesmo nível técnico dos representantes da seguradora é um facilitador que pode evitar que rugas, desconfianças e mal-entendidos interfiram na solução do caso.

Pior do que um sinistro com pagamento da indenização demorado, só uma ação judicial demorada. Este pode ser o desfecho de um sinistro mal regulado.

Fonte: O Estado de São Paulo, em 30.09.2019.