

BOAS PRÁTICAS PARA A REGULAÇÃO DE SINISTROS NO SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

1- INTRODUÇÃO

A Regulação de Sinistro de Responsabilidade Civil, pela sua dinâmica, complexidade e multidisciplinaridade, requer, dentre outras, tecnicidade elevada como pressuposto do bom resultado pretendido pelas partes envolvidas.

Erros durante o procedimento de regulação, não somente causam prejuízos imediatos nas reservas, mas podem inviabilizar comercialmente um determinado produto mediante distorção da correta interpretação do clausulado.

Neste sentido, as chamadas “Boas Práticas”, podem e devem ser buscadas pelas Seguradoras, mostrando-se como ferramentas essenciais de eficiência e segurança comercial.

A reflexão do presente estudo é para entender quais seriam estas “Boas Práticas” e como estas se aplicariam ao procedimento de regulação.

2 – Regulação de Sinistro

Na prática, “*regulação de um sinistro significa o processo de apurar o montante dos prejuízos indenizáveis e chegar a um acordo com a pessoa que sofreu prejuízos*” (PRAHAL, Robert. Introdução a sinistros. Rio de Janeiro: Fundação Nacional de Seguros, 1997, p. 70).

Deflagrado o Sinistro, cabe ao Segurado acionar a Seguradora para que esta, conhecendo o dano, espelhe-o na Apólice.

Aliás, é taxativo o artigo 771 do Código Civil Brasileiro. Vejamos:

“Sob pena de perder o direito à indenização, o segurado participará o sinistro ao segurador, logo que o saiba, e tomará as providências imediatas para minorar-lhe as consequências.

Parágrafo único. Correm à conta do segurador, até o limite fixado no contrato, as despesas de salvamento consequente ao sinistro.”

Que fique bem claro que não se trata de mero procedimento de quantificação, mas análise de variáveis que circundam o Contrato.

Importante lembrar que se ao Segurador cabe apurar, ao Segurado é mandatório franquear abertura e acesso das informações.

Via de regra, a Regulação segue um rito tradicional que se inicia com o Aviso de Sinistro, passando pela diligência de conhecimento dos fatos pelo regulador, análise de anterioridade, causas, consequências e, por fim, a elaboração de relatório.

Finalizada regulação do Sinistro caberá conceder indenização ao Segurado ou negá-la de forma justificada.

3- O PROCEDIMENTO DE REGULAÇÃO E SUA MULTIDISCIPLINARIDADE

O objeto do Seguro de Responsabilidade Civil está anotado no artigo 787¹ do Código Civil Brasileiro e, em regra, tem a função de proteger o patrimônio do Segurado considerando-se uma obrigação legal assumida perante terceiros que sofreram danos ou perdas por aquele causado.

E é na seara da obrigação legal assumida pelo Segurado que surgem os variados segmentos destes seguros, por se tratar de ramo que atua nas mais diversas atividades do setor econômico.

¹ Art. 787. “No seguro de responsabilidade civil, o segurador garante o pagamento de perdas e danos devidos a terceiros”.

Portanto, regular um Sinistro pertinente a um Seguro de Responsabilidade Civil pode ser “tão complexo quanto à técnica aplicada para a subscrição de riscos inerentes ao segmento²”.

O grande desafio consiste em trabalhar esta capilaridade de assuntos envolvidos e princípios técnicos com eficiência, pois, abrem-se flancos diversos diante das mais variadas especialidades (e.g RC Operações, RC Produtos, Engenharia, E&O etc).

Assim, falar de “Boas Práticas” significa definir e empregar todas as ferramentas necessárias para ganhar eficiência nos procedimentos de regulação.

4 – DIFICULDADES RECORRENTES

Vale refletir brevemente sobre algumas das dificuldades mais comuns de mercado para a regulação de Seguro de Responsabilidade Civil. Para tanto, visualizando-as por três ângulos distintos, aqui, divididos considerando as partes diretamente envolvidas no contrato.

Inicialmente, sob a perspectiva do corretor de seguros, como profissional legalmente autorizado para intermediar a relação “Segurado x Seguradora”, este, deverá dominar legalmente e tecnicamente os produtos³, evitando

² Polido, Walter A. – Seguro de Responsabilidade Civil: Manual prático e teórico. Walter A. Polido./Curitiba: Juruá, 2013, 1340p.

³ [Decreto lei nº 73 de 21 de novembro de 1966] Art. 122. O corretor de seguros, pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguro entre a Sociedade Seguradora e as pessoas físicas ou jurídicas de Direito Privado.

assim ruído comercial com seu cliente diante de uma expectativa de indenização frustrada.

Pela ótica do Segurado, nem sempre convedor do produto contratado, não raramente é possível encontrarmos Avisos de Sinistros incompatíveis com coberturas existentes na Apólice.

De outra parte, não raro também é o Segurado, no curso do contrato, deixar de observar aquelas condições legais e contratuais necessárias anotas no contrato de Seguro, incorrendo assim na perda da Cobertura (*e.g.* aviso de sinistro tardio, falta ou documentos insuficientes para a regulação etc.).

Já pela Seguradora abrem-se outros flancos que também dificultam os procedimentos de regulação.

O primeiro é estrutural, pois, os chamados Departamentos de Sinistros, que são responsáveis pelas regulações, quase sempre são desproporcionais se considerado o fluxo de procedimentos operacionais correntes.

Há ainda falta de mão de obra especializada no mercado e grande pressão externa comercial.

5 - BOAS PRÁTICAS COMO FERRAMENTA PARA REGULAÇÃO

Definir quais as ferramentas adequadas para uma Regulação eficiente não é tarefa simples para o mercado diante da multiplicidade de atividades envolvidas conforme dito anteriormente.

Todavia, no presente estudo, atrevemo-nos em suscitar algumas. Vejamos.

5.1 - Fator Humano

Dentre as ferramentas para a Boa Prática, a mais relevante, é o fator humano.

Trata-se do quadro profissional que opera a regulação, conduzindo-a desde o Aviso de Sinistro feito à Seguradora até liquidação final.

Todas as Seguradoras, ao menos minimamente, contam com a estrutura de interna necessária para esta rotina dentro do chamado “Departamento de Sinistro” formada por Reguladores.

O regulador atua como elo entre o segurador e o segurado, buscando dar ao procedimento regulatório um caráter consensual, pois o ideal é que se obtenha um acordo entre as partes acerca da indenização a que efetivamente faça jus o segurado ⁴.

⁴ Theodoro Júnior, Humberto – O Contrato de Seguro e a regulação do Sinistro.

Essa equipe, necessariamente, deverá ser especializada e com conhecimento preciso dos clausulados, coberturas etc.

Desconhecemos qualquer pesquisa de mercado que tenha mapeado tais estruturas com perfil dos profissionais o que seria muito interessante. Isto porque, conforme falamos anteriormente, o procedimento de Regulação, dada a multiplicidade de assuntos profissionais e técnicos discutidos, requer uma visão multidisciplinar para atacar todos os ângulos do assunto.

De outra parte, não devemos esquecer que o Seguro de Responsabilidade Civil é eminentemente jurídico, o que requer que ao menos uma destas visões técnicas debruçadas sobre a análise seja a de um advogado pela necessidade de interpretar leis e normas que fazem parte do contexto de Regulação.

A falta deste profissional poderá fazer com que a Seguradora incorra em erros, liquidando os sinistros de forma equivocada e abrindo flancos de discussões no âmbito do judiciário.

Assim, o quadro perfeito para uma Seguradora Regular seus Sinistros é aquele formado por uma equipe multidisciplinar onde, além de técnicos e/ou profissionais de áreas diversas, haverá ao menos um profissional da área do direito.

5.2- RECURSOS TECNOLÓGICOS E PROCEDIMENTAIS

É importante que a Seguradora disponha de sistema de ponta que controle o Sinistro desde o seu Aviso até liquidação.

Esta ferramenta, se customizada de forma eficiente, possibilitará, além do controle do risco, o depositório de informações que ajudariam inclusive a padronizar os procedimentos da seguradora, pois, não raramente nos deparamos com eventos similares em apólices iguais da mesma Seguradora, todavia, com entendimentos distintos de cobertura.

Não menos relevante é a constituição de reservas para os Sinistros avisados.

Estas reservas devem ser individualizadas e cuidadosamente dimensionadas, cabendo revisão periódica que faça o valor resguardado refletir no risco real do Sinistro.

Providência paralela e eficiente para as Boas Práticas é a criação de *check list* do procedimento de Regulação, controlando-se assim documentos, datas, partes, valores etc.

6- CONCLUSÃO

Fato é que a aplicação das “Boas Práticas” para regulação do Seguro de Responsabilidade Civil não se trata de algo simples, quer seja pela dinâmica necessária, quer seja ainda pela complexidade e diversidade de assuntos envolvidos.

Assim, afora a necessidade de recursos tecnológicos e de ponta, é preciso ainda ter uma equipe multidisciplinar que alcance além das especificidades técnicas dos produtos, o conhecimento jurídico adequado para interpretar o contrato e as leis envolvidas.

Ademais são necessários investimentos constantes com recursos humano e tecnológicos, o quais, diante de uma economia de retração se tornam mais difíceis principalmente para as Seguradoras.

De toda sorte, é preciso entender que a falta das Boas Práticas podem inviabilizar comercialmente um determinado produto causando prejuízos maiores à Seguradora.

Osório Pinheiro Sobrinho

osorio.sobrinho@pellon-associados.com.br