

Melhor gestão de sinistros em RC

Por Camila Alcova | camilaalcova@skweb.com.br

Proximidade com segurado e equipe qualificada são peças fundamentais durante a regulação



Alguns fatores presentes nos processos de sinistros em RC foram debatidos durante o I Encontro de Responsabilidade Civil Geral, realizado pela FenSeg, em setembro, em São Paulo. Um tema discutido foi a adoção de práticas para que o processo de regulação de sinistros em série seja realizado de maneira harmonizada, para evitar a judicialização, por exemplo.

Na visão de Carlos Velloso, do IRB, é necessário aliar o binômio informação/velocidade na regulação. Nesse sentido, a partir do sinistro e mensuração do risco, é preciso trabalhar para que os acordos sejam efetivados o mais rápido possível, além de estar junto ao segurado. "É preciso ter uma relação de confiança entre o segurado e a seguradora, e, consequentemente, com a resseguradora. Esses pontos são fundamentais para se avançar em regulações desse porte".

Rodrigo Bertucelli, da ACE, observou que o segurado muitas vezes não utiliza ferramentas de apuração de prejuízo, relatórios, identificação de causa, ou seja, todo um relatório feito pela seguradora sobre o risco. "Esse material é rico em detalhes e pode indicar ao segurado mitigações de riscos futuros".

Sergio Mello, da Associação Internacional de Direito de Seguros (AIDA) e da Pellon & Associados, lembrou que quando se trata de custo de sinistro, devem ser considerados o seguro e o resseguro. Isso ocorre pelo fato de sinistros de médio e grande porte contarem com um painel de resseguros. "Os resseguradores procuram participar, embasados em cláusulas de controle e cooperação, mas o problema que notamos é que muitas vezes o segurador já tem uma equipe de regulação, peritos, um advogado, e o ressegurador traz a mesma equipe, e às vezes peritos e advogados do exterior", comentou ao frisar que pode haver dificuldade nos trâmites da regulação, afora os custos elevados distribuídos entre resseguradora e seguradora.

Qualificação e conhecimento

Bertucelli analisa que resseguradores locais possuem conhecimento

da cultura e legislação do País, e ao participarem da regulação contam com profissionais sob seu custeio, o que evita a etapa em que a seguradora analisa o processo e o envia para reanálise pela resseguradora. "O envolvimento do ressegurador local traz benefícios ao processo pois traz agilidade de indenização e poder de pagamento e adiantamento maior".

Já em casos de resseguradores eventuais, por exemplo, ele pontua que os profissionais trazidos geralmente não têm cultura regional e conhecimento da legislação e da forma tributária. "Muitas vezes, são excelentes peritos, mas eles chegam ao País para aprender no momento do sinistro e isso pode causar atraso no pagamento, gasto excessivo com passagens aéreas e marketing meeting", exemplifica.

A boa prática desse processo depende também da qualificação dos profissionais em regulação de sinistros, aponta Angélica Carlini, presidente da AIDA. De acordo com ela, a falta de equipes tecnicamente qualificadas é um problema enfrentado por advogados em seguradoras e corretoras. Outro problema é a porcentagem de corretores não qualificados para intermediar seguros de Responsabilidade Civil.

Para facilitar a antecipação da indenização em RC, Sheila Garcia, da Aon, lembra que ao contrário de grandes sinistros, que têm maior repercussão e, consequentemente, maior agilidade para resolução, os médios sinistros podem gerar maiores custos, pois o processo fica mais longo.

Ela acrescenta que a antecipação, além de uma estratégia para reduzir custos, sempre é bem vista pelo segurado. "O cliente enxerga isso como um serviço. Quando conseguimos fazer isso bem feito, o segurado fica mais confortável para lidar com a situação de stress que está passando".

Do ponto de vista segurador, Rodrigo Bertucelli pondera que o adiantamento é uma ferramenta de fidelização do cliente, mas alguns fatores devem ser considerados, como a decisão de ceder o adiantamento, que é exclusiva da seguradora, e a possibilidade de minimizar perdas do segurado por custos iniciais, por exemplo.

