

NA HORA DO SINISTRO

Confira algumas medidas simples que poderiam aprimorar a troca de informações necessárias para garantir a eficiência agilidade na abertura de um sinistro:

Sinistros ficam em aberto por longos períodos e por vezes há questionamento do órgão de supervisão com o risco de se desencadear um procedimento sancionatório*. Os impactos da inércia do Segurado na prestação de informações para viabilizar a regulação de sinistro é um dos temas mais relevantes do mercado.

As medidas seriam:



organizada (não é só apresentar documentos, mas ter uma sequência, indicação, índice até mesmo para uma ordenação, a fim de que não precise ser feita pela Seguradora e seu time de regulação, o que amenizaria o fator custo, tempo e compreensão do evento);

Apresentação das informações de forma completa e



sinistros, orientando os Segurados de maneira mais assertiva. Em casos de empresas públicas em que esse procedimento vem sendo aplicado, isto tem gerado ganhos efetivos, principalmente administração da expectativa dos Segurados (seja por meio da Seguradora, seja por meio dos Corretores contratados pelo Segurado como consultores);

O Corretor tem papel fundamental na obtenção e

sistematização desses documentos,

Elaboração de manuais e protocolos de regulação de



efetivamente atendam ao solicitado pelo Seguradora, colaborando no envio de forma a otimizar a regulação, sob pena do procedimento ser suspenso em razão do não encaminhamento da documentação completa pelo Segurado, beneficiário ou seu representante (exceção do contrato não cumprido, hipótese prevista no CC, artigo 476), o que impossibilita a conclusão da regulação do sinistro;



pela equipe de regulação.

Em que pese o dever de informação sobressaia pelo

Segurado, ele também é da Seguradora na indicação

de DRL's (Document Request List) bem redigidas

E uma prerrogativa da Seguradora proceder à

reserva de seus direitos em situações em que ela ainda está examinando informações prestadas e tem a prerrogativa de pedir novos documentos. Concluindo, a premissa geral é de que as

partes sempre deverão guardar na prestação de informações a mais estrita boa-fé e veracidade a respeito das circunstâncias e declarações.

(*) Sancionatório - processo administrativo por meio do qual são apuradas infrações às normas emitidas e/ou publicadas pela SUSEP, o que poderá resultar, se confirmada a existência da infração, na aplicação de sanções (penalidades) à Seguradora.