



SINDICATO DAS SEGURADORAS

ANO IV · Nº 20 · AGOSTO / 2004

Mercado e consumidor: a hora da verdade

O mercado segurador brasileiro vive um momento especial. Tem crescido de modo consistente, ampliando sua participação no PIB de um patamar histórico de 1% para os quase 3,5% registrados em 2003. Além disso, pode-se perceber que o crescimento quantitativo soma-se a uma visível melhoria da qualidade da operação dos serviços e dos produtos que as empresas colocam à disposição do consumidor. Como entender, então, que ainda haja quem atribua ao seguro um conceito que está muito aquém de sua realidade? Mercado e consumidor vivem a hora da verdade.

É indiscutível que a desinformação e o preconceito muitas vezes impedem que se coloque a questão da credibilidade do mercado em seus justos termos. Repete-se, por exemplo, com uma frequência que preocupa, a ladainha antiga de que os contratos de seguros são grafados em letras miúdas e cláusulas ininteligíveis, com o suposto propósito de dificultar sua compreensão por parte do segurado. Isso é o que a desinformação tenta passar à opinião pública, num sentido exatamente contrário ao que já vem ocorrendo desde o início da década de 90, quando passou a vigorar o Código de Defesa do Consumidor.

Desde então as seguradoras, saindo na frente de outros setores da economia brasileira, procuraram modernizar seus contratos – sobretudo os de seguros de massa –, e passaram a aperfeiçoar os

serviços prestados a seus clientes. Poucos setores fizeram espontaneamente tão grande esforço de adaptação ao Código de Defesa do Consumidor como o de seguros.

Um dado que deve sempre ser considerado é a relativa complexidade do “produto seguro”: a garantia que oferece resulta da interpretação de um conjunto de

A imagem das seguradoras continua a ser contaminada pela carga de preconceitos e desinformação que vem do passado

cláusulas que visam, basicamente, a definir o risco coberto. A garantia prestada pela seguradora – a “mercadoria”, pode-se dizer – tem natureza intangível, e se define a partir da conjugação de textos escritos, associados à própria prática do mercado. E o seguro incorpora, também, um dado de absoluta subjetividade: a boa-fé dos contratantes.

As seguradoras têm procurado fazer o que está a seu alcance para melhorar as relações com o consumidor. Por exemplo, implantaram Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), através dos quais o segurado pode se informar, de maneira franca e objetiva, sobre

o correto entendimento das cláusulas que contratou. Isto é: o segurado conhece, na melhor fonte – que é a própria seguradora – quais são seus direitos, e de que forma o seguro pode corresponder às suas expectativas. Sem correr os riscos da desinformação.

Tudo isso ainda não é o suficiente. A imagem pública das seguradoras continua a ser contaminada pela carga de preconceitos e desinformação que vem do passado. Um próximo passo tem que ser dado. Não basta informar bem e cumprir a obrigação legal e contratual que deve ser cumprida. Efetivamente, chegou a hora da verdade. Para ambas as partes. Há sempre duas versões em toda história como são duas as partes do contrato. Daí a necessidade de um canal de comunicação técnica e fácil entre elas, por meio de Ouvidoria e outros mecanismos de conciliação e informação.

Em última instância, a verdade contratual implica em boas práticas de mercado, transparência, e acima de tudo comportamento ético. Não se esquecendo que a boa-fé é rua de mão de dupla. Por ela devem transitar as intenções e expectativas tanto da seguradora quanto do consumidor que adquire um produto. A elaboração de um Código de Ética para o mercado – o que já se encontra em estudos na Fenaseg – talvez seja a peça que ainda falta para completar o desenho da credibilidade do mercado.



Coluna mensal aproxima setor do consumidor

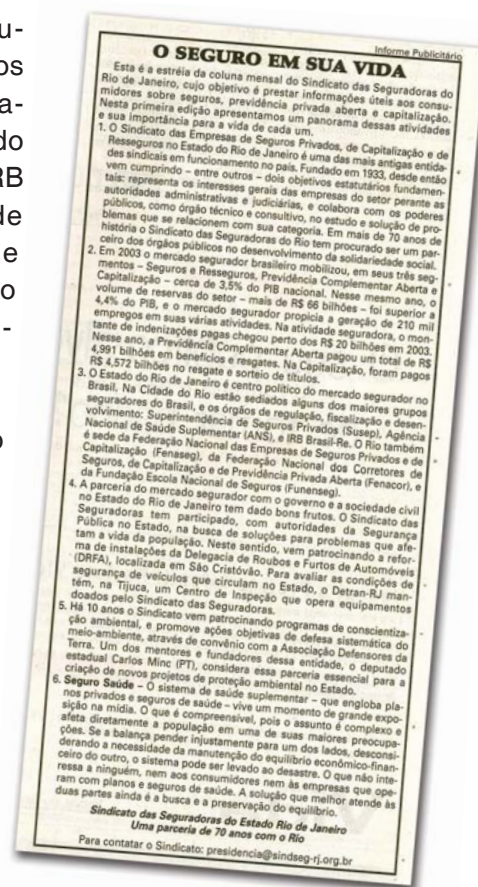
Estreou, em 12 de agosto, a coluna mensal do Sindicato das Seguradoras no Jornal do Brasil, com o objetivo de prestar informações úteis aos consumidores sobre seguros, previdência privada aberta e capitalização.

Na primeira edição, foram apresentados os principais indicadores do setor e seu peso na economia nacional, além de um panorama das atividades realizadas pelo Sindicato, como as parcerias com Detran, Secretaria de Segurança Pública e Associação Defensores da Terra.

A coluna destacou também o papel do Estado do Rio de Janeiro como centro

político do mercado segurador no Brasil, ao sediar os órgãos de regulação, fiscalização e desenvolvimento do setor, como Susep, ANS e IRB Brasil-Re, as entidades de classe – Fenaseg, Fenacor e Funenseg – e alguns dos maiores grupos seguradores.

Por fim, o Sindicato abordou o tema Seguro Saúde, um assunto de grande exposição na mídia e que afeta diretamente os consumidores e as empresas que operam com planos e seguros de saúde, lembrando que a solução que melhor atende às duas partes é a busca do equilíbrio.



Sindicato coordena estudos do Grupo Setorial para criação do seguro de armazenagem

A segunda reunião do Grupo Executivo Setorial do Sistema Financeiro, realizada em 23 de agosto e do qual o Sindicato das Seguradoras faz parte, teve como principal tema ações para desenvolver a Bolsa de Valores do Rio, na linha do que foi a implantação da clearing de ativos e do call center para o exportador, ambos em operação desde maio.

Para estimular ainda mais o agronegócio, o presidente do Sindicato, Luiz Tavares, vai coordenar grupo de trabalho do Grupo Setorial que estudará a implementação de um seguro de armazenagem de produtos rurais. Este produto, presente nas maiores economias do mundo, aumenta a confiabilidade nas transações com produtos agrícolas.

Iniciativa do Secretário de Desenvolvimento Econômico, Humberto Mota, para congregar diversos setores produtivos na busca de soluções para o crescimento e desenvolvimento do Estado do Rio de Janeiro, o grupo setorial reúne representativas instituições do mercado financeiro fluminense e tem como missão discutir soluções para desenvolver o Estado nesse segmento.



Diretores do Sindicato visitam presidente do TJ

Em 19 de agosto, o presidente do Sindicato das Seguradoras, Luiz Tavares, o vice-presidente Lúcio Marques, o diretor executivo, Ronaldo Vilela, e o consultor jurídico, Ricardo Bechara, foram recebidos pelo presidente do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, desembargador Miguel Pachá. O

objetivo da visita foi aprofundar ainda mais o bom relacionamento entre o Sindicato e o TJ, uma parceria cultivada há muitos anos pelas duas instituições e que já proporcionou a realização de vários seminários sobre o Direito do Seguro.

Na ocasião, foi sugerida a

organização de um novo seminário para os magistrados, idéia que contou com uma ótima receptividade do desembargador Miguel Pachá. O Sindseg-RJ vai elaborar uma proposta, que será enviada ao presidente do Tribunal de Justiça, para que o seminário seja realizado ainda neste ano.

Estatísticas de roubos e furtos

	FURTADOS						ROUBADOS					
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	1999	2000	2001	2002	2003	2004
janeiro		1.549	1.423	1.567	1.940	1.746		1.988	1.985	2.317	3.236	2.673
fevereiro		1.361	1.303	1.359	1.732	1.581		2.031	1.856	2.108	3.169	2.292
março		1.406	1.485	1.480	1.833	1.697		2.297	2.218	2.565	2.923	2.777
abril		1.317	1.351	1.839	1.694	1.716		2.433	1.967	3.490	2.966	2.894
maio		1.456	1.439	1.806	1.805	1.775		2.497	1.955	3.210	3.167	3.073
junho		1.412	1.365	1.550	1.535	1.617		2.047	1.863	2.538	2.686	2.807
julho		1.332	1.446	1.621	1.669	1.620		2.052	1.888	2.682	2.541	2.862
agosto	1.560	1.366	1.430	1.630	1.590		2.439	2.031	2.068	2.509	2.520	
setembro	1.465	1.367	1.313	1.753	1.543		2.341	1.902	2.167	2.748	2.524	
outubro	1.429	1.445	1.404	1.733	1.553		2.261	1.848	2.098	2.827	2.701	
novembro	1.436	1.403	1.282	1.875	1.560		1.906	1.832	2.184	2.953	2.429	
dezembro	1.321	1.251	1.350	1.769	1.488		1.899	1.916	2.029	3.098	2.669	

	TOTAL						RECUPERADOS						%
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	1999	2000	2001	2002	2003	2004	
janeiro	4.012	3.537	3.408	3.884	5.176	4.419		580	1.431	2.390	2.725	2.292	51,9%
fevereiro	3.470	3.392	3.159	3.467	4.901	3.873		826	1.640	2.322	2.678	1.970	50,9%
março	4.392	3.703	3.703	4.045	4.756	4.474		678	1.974	2.562	2.670	2.238	50,0%
abril	4.189	3.750	3.318	5.329	4.660	4.610		2.097	1.964	3.035	2.703	2.363	51,3%
maio	4.355	3.953	3.394	5.016	4.972	4.848		2.171	2.007	2.998	2.960	2.599	53,6%
junho	4.364	3.459	3.228	4.088	4.221	4.424		1.887	1.832	2.334	2.513	2.292	51,8%
julho	4.379	3.384	3.334	4.303	4.210	4.482		1.876	1.840	2.556	2.384	2.299	51,3%
agosto	3.999	3.397	3.498	4.139	4.110		1.604	1.876	2.128	2.336	2.378		
setembro	3.806	3.269	3.480	4.501	4.067		1.524	1.818	1.999	2.391	2.381		
outubro	3.690	3.293	3.502	4.560	4.254		1.545	1.729	2.188	2.595	2.292		
novembro	3.342	3.235	3.466	4.828	3.989		1.367	1.709	2.176	2.659	2.141		
dezembro	3.220	3.167	3.379	4.867	4.157		1.600	1.750	2.066	2.649	2.168		
SOMA	47.218	41.539	40.869	53.027	53.473	31.130	7.640	18.997	23.245	30.827	29.993	16.053	

Fonte: Secretaria de Segurança Pública - RJ - Indicadores de Criminalidade



SINDICATO EM AÇÃO

Ações de Comunicação Social

O Sindicato já pôs em prática três ações contidas em seu Plano de Comunicação Social, aprovado em 13 de julho pela Diretoria:

- Coluna mensal na grande imprensa – foi publicada, em 12 de agosto, no Jornal do Brasil. A coluna abordará sempre temas de interesse do setor e do consumidor de seguros. A primeira fez um resumo das atividades do Sindicato (ver página 2);
- Edições mensais do Jornal do Sindicato – o jornal, que não possuía periodicidade definida, está em sua terceira edição mensal;
- Livreto sobre os 70 anos do Sindseg-RJ – a cargo do jornalista Paulo Amador, o livreto já começou a ser produzido e vai relatar a história do Sindicato e sua importância na formação de outras entidades do mercado segurador.



Delegados José Renato do Nascimento, Alan Turnovsky e Rafik Louzada em reunião com a diretoria

O Subchefe de Polícia Civil, José Renato do Nascimento, o coordenador das delegacias especializadas, Alan Turnovsky, e o titular da Delegacia de Roubos e Furtos de Automóveis, Rafik Louzada, participaram de reunião com a diretoria, em 2 de agosto. Na ocasião, foram debatidos assuntos de interesse comum, relacionados à segurança pública.

Hugo Leal visita o Sindicato

O presidente do Detran, Hugo Leal, esteve em visita ao Sindicato no dia 10 de agosto. Há vários anos o Sindseg-RJ e o Detran mantêm uma produtiva parceria, que proporcionou a realização da campanha educativa “Programa de Educação para Toda a Vida” e do Congresso Estadual sobre Segurança e Educação no Trânsito. O Sindicato também fez a doação ao Detran de equipamentos de inspeção de segurança veicular, em funcionamento na Tijuca, que contribuem para aumentar a segurança no trânsito e redução do número de acidentes.



Presidentes do Sincor-RJ e Sindseg-RJ se reúnem

O presidente do Sindseg-RJ, Luiz Tavares, e o presidente do Sindicato dos Corretores do Estado do Rio de Janeiro, Henrique Brandão, estiveram reunidos nos dias 8 de julho e 16 de agosto para traçar projetos conjuntos com o objetivo de desenvolver o setor de seguros no Estado.

Sindseg-RJ patrocina ENAI

O Sindicato vai patrocinar o IX Encontro Nacional de Advogados do Mercado Imobiliário (ENAI), que será realizado nos dias 30 de setembro e 1º de outubro, no Auditório da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. O Congresso é promovido pela Associação Brasileira de Advogados do Mercado Imobiliário (ABAMI).

Visite o site do Sindicato: www.sindseg-rj.org.br

Presidente: Luiz Tavares Pereira Filho (Bradesco); **Vice-Presidentes:** Anderson Lima de Mello (SulAmérica); Federico Baroglio (Generali); Lúcio Antonio Marques (Previdência do Sul); **Diretores:** Ângelo Vargas Garcia (HSBC); Antonio Fernando Barbosa Vasconcellos (Real Previdência); Bernardo Antonio Voigt Mascarenhas (Icatu Hartford); Carlos Eduardo Pedrosa Martins (Nationwide Marítima); Carlos Manuel Martins (Royal & Sunalliance); Fabio Lins de Castro (Prudential); Francisco Javier Oliveros (Mapfre); Jorge Carvalho (Nobre); Luiz Augusto Momesso (Aliança do Brasil); Manes Erlichman Neto (Itaú); Paulo Sergio Ferreira (Brasilcap); Renato Campos Martins Filho (Minas Brasil); Roberto de Souza Santos (Azul); Ronaldo Pinho Rodrigues (Unibanco)