



Como ter acesso ao conhecimento da equipe de sinistros pode agregar valor ao seu negócio

por Viviane Mardirossian, Gen Re, São Paulo

Cada sinistro conta uma história diferente e essa é, sem dúvidas, uma das melhores coisas de ser gerente de sinistros. Nosso trabalho oferece uma visão sobre diferentes setores da indústria e como eles operam no dia a dia, sendo possível analisar desde um incêndio “comum” em um prédio até um caso de responsabilidade civil complexo envolvendo diferentes jurisdições e contratos.

Nesse contexto, não é de surpreender que a soma total das informações mantidas pelo departamento de sinistros seja indiscutivelmente a fonte de dados mais valiosa relacionada a cada linha de negócios ou conta, em qualquer seguradora ou resseguradora.

Apesar de tudo, sabemos que nenhum subscritor gosta de ouvir a palavra “sinistro”, especialmente em relação a um risco que subscreveu (definitivamente não sou a primeira gerente de sinistros a receber ironicamente um apelido por ser portadora de más notícias). No entanto, brincadeiras à parte, os dados mantidos pelo departamento de sinistros são um verdadeiro tesouro de informações para melhorar a avaliação e as ferramentas de subscrição.

Sinistro – A Materialização do Risco

Na França, a expressão “*marchand de securité*” era frequentemente usada para se referir às seguradoras, uma vez que, sendo o risco incerto, o que realmente está sendo vendido é segurança. Quando fazemos seguro, estamos comprando a “garantia” do nosso patrimônio caso aquele evento incerto, também chamado de risco, transforme-se em sinistro que gere um dano.

Os subscritores trabalham com várias ferramentas para modelar e precificar os riscos e as taxas podem variar dependendo da probabilidade do evento. A quantidade de dados precisos disponíveis para ajudar na precificação faz uma

Conteúdo

Sinistro – A Materialização do Risco	1
Clausulados – O Diabo mora nos Detalhes	2
Prevenção de riscos – Ligue para sinistros no 0800...	3
O que pode ser feito de maneira diferente? Há uma lição em cada sinistro	3
Cobertura sob medida e design de produto	3
Conclusão	4

grande diferença no processo de subscrição. Obter e aplicar dados para identificar padrões ou mesmo detectar possíveis eventos chamados de “cisnes negros”¹ é algo para o qual o departamento de sinistros está bem posicionado para ajudar.

Com o auxílio de tecnologia cada vez mais sofisticada, o departamento de sinistros pode registrar o departamento de sinistros pode registrar as notificações recebidas em um banco de dados de acordo com o tipo, a causa e muitos outros detalhes que podem ser relevantes na hora da análise de uma carteira. Muitas vezes, sem o benefício de informações concretas fornecidas pelo departamento de sinistros, pode ser difícil prever como alguns sinistros podem surgir de certos tipos de riscos. Veja os dois exemplos abaixo:

- **Responsabilidade Civil Produto – Velas em jarras de vidro:** Que tipo de risco tendemos a associar àquelas velas pequenas comumente encontradas em lojas e supermercados? A primeira resposta que vem em mente é “fogo acidental”, mas há muito mais nessas velinhas de aparência inocente do que podemos imaginar. Nos EUA, houve *recalls* de diferentes marcas de velas em jarras de vidro relacionadas a cortes e lacerações causadas por vidros quebrados. A maioria dos casos envolveu vidro estilhaçado quando a vela foi acesa, mas alguns também foram simplesmente pelo ato de abrir o frasco de vidro que era muito frágil e não suportava nem sequer um simples manuseio.²
- **Responsabilidade Civil Profissional – Fraude cometida por um intermediário:** Nenhuma apólice ou contrato de resseguro é projetado para cobrir fraudes: isso é muito claro na maioria das exclusões. Mas um ato fraudulento pode acabar sendo coberto quando um profissional com cobertura de responsabilidade civil profissional for vítima de uma fraude e essa fraude causar danos a terceiros. Nestes casos, dependendo da linguagem do contrato, é possível que o segurado seja considerado responsável por tais danos. Um exemplo que encontramos foi onde um corretor de resseguros que ao utilizar os serviços de outro corretor de resseguros para ajudar na colocação de alguns riscos fora do país. Os *slips* de cobertura foram recebidos, mas o segurado ficou sem cobertura porque ao final foi descoberto que tais *slips* eram falsos.

O *feedback* do departamento de sinistros também é muito útil quando se trata de riscos com impacto em diferentes jurisdições com fins de descobrir qual lei é aplicável no caso de um sinistro. O departamento de sinistros geralmente está familiarizado com prazos de prescrição de outras jurisdições

e demais aspectos importantes que podem ajudar os subscritores na avaliação da cauda de exposição para um determinado risco, em um determinado local.

Clausulados – O Diabo mora nos Detalhes

Contratos longos e expressões muito complexas podem transformar as revisões de apólices e contratos de resseguro em um pesadelo. Às vezes, também não é simples prever como essas cláusulas funcionarão e responderão quando houver um sinistro concreto. É aqui que o departamento de sinistros desempenha um papel muito importante.

Alguns problemas bastante comuns que observamos frequentemente ao analisar um sinistro estão em cláusulas logo no início da apólice de seguro. Embora frequentemente ignorados, eles são significativos.

- **Segurado:** às vezes vemos apólices que mencionam “Segurado X e outros” ou, em alguns casos, “Segurado X e subsidiárias”. A experiência nos ensinou que vale a pena ter todos os segurados nomeados e devidamente elencados na apólice para evitar surpresas depois.
- **Localização do Risco:** É muito importante ter todas as localizações mencionadas na apólice e, mais do que isso, o endereço correto e a extensão do imóvel que você está cobrindo. Tais detalhes ajudam a evitar uma possível aplicação de cláusula de rateio ou extensão de cobertura, que pode ser interpretada como mais ampla do que o pretendido.
- **Fuso Horário:** defina claramente o dia, a hora e a cidade de início do risco. Alguns países, como Brasil ou Estados Unidos, possuem mais de um fuso horário, sendo necessário definir qual deles se aplica a esse risco específico.
- **Franquia e Participação Obrigatória do Segurado:** possuem duas definições distintas, mas não é incomum que sejam misturadas. Certifique-se de que a apólice de seguro as tenha bem descritas.
- **Custos de defesa:** Antes de estabelecer uma definição sobre que tipo de custos de defesa serão cobertos, é necessário saber a jurisdição com a qual você está lidando. Alguns países têm apenas processos civis e criminais, outros têm tribunais dedicados para reclamações decorrentes de relações de trabalho. Se for esse o caso, se a apólice estabelecer apenas cobertura para custas de justiça civil, o segurado não terá direito a receber custas de defesa quando o processo estiver sendo julgado pela Justiça do Trabalho.

Como a maioria dos problemas advindos de clausulados só serão descobertos depois que surgir um sinistro e a cobertura estiver sub júdice, é sempre recomendável consultar o departamento de sinistros para obter um *feedback* sobre clausulados e textos da apólice antes da ocorrência do problema.

No que diz respeito ao segurado, o departamento de sinistros muitas vezes pode fornecer a ele uma visão geral das circunstâncias que geram sinistros e os motivos mais comuns. Isso pode tornar as condições muito mais claras para o segurado e reduzir o número de sinistros questionáveis ou claramente não cobertos.

Prevenção de riscos – Ligue para sinistros no 0800...

A prevenção de riscos é uma grande preocupação hoje e o *feedback* de sinistros pode realmente ajudar as resseguradoras, seguradoras e segurados a melhorarem seus processos e minimizarem a frequência e severidade dos sinistros.

Saber o que pode acontecer e ser capaz de prever cenários extremos usando os dados ao nosso alcance torna as equipes de sinistros um excelente recurso quando se trata de fornecer *feedback* sobre aspectos de segurança. Listas inteiras do que devemos e não devemos fazer e outras medidas de precaução podem ser preparadas para todos os tipos de indústrias diferentes para mitigar futuros sinistros. Por exemplo, no setor de hotelaria, há um bom motivo pelo qual mesmo os hotéis mais exclusivos muitas vezes não têm *box* de vidro para o chuveiro.

É notável que muitas seguradoras estão investindo mais em seus próprios departamentos de prevenção de riscos, que trabalham em estreita colaboração com os segurados e ajudam a garantir que precauções importantes sejam seguidas para evitar sinistros, já dizia o ditado, “... é melhor prevenir do que remediar!”

No que diz respeito à tecnologia, esta também vem sendo aproveitada de maneiras muito úteis no que tange à prevenção. Por exemplo, GPS e aplicativos de rastreamento podem monitorar a localização do segurado e sua propriedade e mensagens em tempo real podem ser enviadas caso esteja se aproximando de uma catástrofe natural em uma determinada área.

O que pode ser feito de maneira diferente? Há uma lição em cada sinistro

Aprender com a experiência de sinistros passados é útil para subscritores e segurados: compreender exemplos reais de sinistros ajuda os segurados a melhorarem os procedimentos de segurança ou aumentarem a conscientização sobre a necessidade de obter cobertura para qualquer risco residual.

Nem sempre é fácil chamar a atenção das pessoas simplesmente contando-lhes a teoria, mas o uso de exemplos interessantes e cenários concretos estimula o interesse e a interação. Sessões de “Aprendendo com os Sinistros” são uma maneira ideal de fornecer uma oportunidade de aprender as melhores práticas para potenciais situações de risco e sinistros no futuro. Uma típica sessão de “Aprendendo com Sinistros” pode incluir:

- Exemplo de sinistro com detalhamento da ocorrência, cobertura e valor pago;
- Discussão com a equipe para verificar suas ideias sobre o que deu errado;
- Verificação de todas as perspectivas;
- *Brainstorm* do que poderia ter sido feito de forma diferente; e
- As medidas a serem tomadas para evitar a repetição dos mesmos erros.

As seguradoras e segurados também podem se beneficiar da vasta lista de contatos pertencente aos departamentos de sinistros para auxiliar no aprendizado. Isso inclui ajustadores, peritos, advogados, contadores, resseguradores e outros especialistas capazes de fornecer apresentações, detalhes e informações específicas de risco que são valiosas para a criação de modelos de segmentação de preços baseados em risco, por exemplo.

Cobertura sob medida e design de produto

Ter uma visão detalhada da atividade diária de sinistros, novas legislações em vigor e a falta de cobertura em determinadas situações, significa que o pessoal de sinistros pode fornecer informações aos subscritores sobre as necessidades ainda não atendidas no mercado. Por exemplo, uma sucessão de sinistros que foram negados devido a uma exclusão recorrente nas apólices pode apontar para uma oportunidade de desenvolver uma

cobertura independente para aquele risco específico. Nesse caso, o departamento de sinistros também pode ajudar a coletar dados disponíveis no mercado sobre como essa cobertura funcionaria, a probabilidade de ocorrências de sinistros e os tipos de sinistros que poderiam surgir desse novo produto.

Conclusão

Na Gen Re, sabemos que nossa capacidade de cumprir as promessas que fazemos aos nossos clientes se baseia na profunda colaboração entre nossos subscritores e profissionais de sinistros. As vantagens desta estreita colaboração e troca de informações são múltiplas, estendendo-se desde a melhoria das ferramentas de precificação para um determinado portfólio até o compartilhamento de exemplos de sinistros interessantes que tornarão os impactos desse risco mais visíveis e a eficaz prevenção de riscos possível.

Estamos à disposição para compartilhar mais da nossa perspectiva sobre as maneiras de explorar esse potencial dentro de sua empresa – fale com seu contato local da Gen Re.

Notas finais

- 1 Segundo Nassim Nicholas Taleb, são eventos raros, que produzem um impacto extremo e são conhecidos por sua previsibilidade retrospectiva.
- 2 <https://www.torklaw.com/legal-info/dangerous-candles-recalled/>

Sobre o autor

Viviane Mardirossian é advogada, iniciou sua carreira na Gen Re em 2013, tendo antes trabalhado no setor de resseguros e em um importante escritório de advocacia no Brasil. Atualmente trabalha como Gerente Regional de Sinistros responsável pelos sinistros de resseguros facultativos e automáticos para a América Latina. Viviane pode ser contatada no seguinte telefone e e-mail: tel. +55 11 5186 2506 ou em viviane.mardirossian@genre.com.



The people behind the promise.

genre.com | genre.com/perspective | Twitter: @Gen_Re

General Reinsurance AG
Esc de Representação no Brasil LTDA
Av. Paulista, 1636, 6th floor, Suite 610
São Paulo, SP 01310-200, Brazil
Tel. +55 11 5186 2500

Photos © Getty Images: metamorworks, Kerkez, ipopba

Estas informações foram compiladas pela Gen Re e têm como propósito fornecer informações complementares a nossos clientes bem como aos nossos funcionários. As informações têm validade limitada e podem ter que ser revisadas e atualizadas periodicamente. Não têm função de parecer jurídico. Você deve buscar assessoria legal antes de confiar nas mesmas.

© General Reinsurance AG 2020