

A Realidade dos Seguros no Brasil: Desafios e Perspectivas de Melhoria

Muitos brasileiros têm produtos relacionados a seguros, como seguro de vida, título de capitalização embutido, ou seguro prestamista gerado ao fazer um empréstimo. Há também seguro vinculado à garantia estendida de produtos adquiridos no varejo, ou título de capitalização vinculado ao consórcio do carro, entre outras opções. São inúmeras as possibilidades, e esses produtos têm condições e regras que precisam ser monitoradas regularmente, porém, a maioria dos brasileiros não realiza essas conferências, seja por falta de tempo ou conhecimento.

O mercado de seguradoras arrecadou R\$ 181,77 bilhões de janeiro a junho deste ano, considerando apenas os seguros de pessoas. Isso representa um crescimento de 7,7% em relação ao primeiro semestre de 2022, segundo a Superintendência de Seguros Privados (Susep). O valor arrecadado é o que as seguradoras recebem dos clientes para garantir seus riscos. Em relação a indenizações, resgates e sorteios, o setor devolveu à sociedade R\$ 113,64 bilhões no mesmo período.

Uma pesquisa recente revela que 78% dos entrevistados consideram que "ter seguro me faz sentir que estou cuidando de mim e da minha família". Entretanto, entre os brasileiros sem seguro, o medo de não cumprimento das promessas é um motivo comum, ficando atrás apenas de preocupações financeiras.

Na jornada do cliente com produtos de seguro, o corretor desempenha papel crucial. Na etapa de conhecimento do mercado, 25% das pessoas preferem o corretor, enquanto 22% optam por indicações de amigos e familiares. Na fase de informações sobre produtos, 27% preferem o corretor, e 26% navegam nos sites das marcas. Ao contratar, 37% escolhem o corretor, e 20% preferem o gerente de banco. No acompanhamento do produto, 33% preferem as centrais de atendimento das seguradoras. Isso faz sentido, pois nem corretores nem gerentes acompanham detalhes do produto a longo prazo.

Entre as 20 seguradoras mais ativas, apenas 25,60% das reclamações são resolvidas, segundo estudo. Cobrança indevida, falhas contratuais e de atendimento pós-venda são os principais motivos de insatisfação, evidenciando uma falha significativa no atendimento.

A insatisfação reflete na judicialização crescente. O Conselho Nacional de Justiça aponta mais de 340 mil ações judiciais contra seguradoras no Brasil. A confiança do consumidor no produto é crucial, destacada pelo novo marco regulatório (PL 29/2017), prometendo contratos mais claros.

Pelotas - RS

Rua Menna Barreto, nº 391, Areal
CEP 96077-640 | ☎ (53) 3025-3770

Rio Grande - RS

Praça Xavier Ferreira, nº 430, conj. 303, Centro
CEP 96200-590 | ☎ (53) 3035-2770

Porto Alegre - RS

Av. Getúlio Vargas 1157, conj.1010, Menino Deus
CEP 90150-001 | ☎ (51) 3516-1584

A Revisa Seguro estima que, junto às seguradoras, existam pelo menos R\$ 5 bilhões devidos aos segurados. A empresa utiliza conhecimento do setor, inteligência artificial e data mining para diagnosticar valores não recebidos. Essa expertise facilita a articulação com seguradoras, garantindo que os clientes recebam valores corretos, muitas vezes desconhecidos.

Observando o quadro abaixo, destaca-se a área circundada em vermelho. Dentre esses bilhões, você pode ter recursos não reclamados. O papel da Revisa Seguro é identificar tais valores, assegurando que os clientes recebam os montantes corretos.



Fontes deste artigo: CNSEG, Susep, SwissRe, Statista.

GUILHERME ACOSTA MONCKS

Sócio MZ Advocacia & Fundador Revisa Seguro OAB/RS sob o nº 65.405

Pelotas - RS

Rua Menna Barreto, nº 391, Areal
CEP 96077-640 | ☎ (53) 3025-3770

Rio Grande - RS

Praça Xavier Ferreira, nº 430, conj. 303, Centro
CEP 96200-590 | ☎ (53) 3035-2770

Porto Alegre - RS

Av. Getulio Vargas 1157, conj.1010, Menino Deus
CEP 90150-001 | ☎ (51) 3516-1584