

Iniciativas de solução de conflitos em seguros

Praticando o diálogo e a conciliação para juntos desenvolvermos o setor



ALEXANDRE CAMILLO

CORRETOR DE SEGUROS, FOI FUNDADOR DA CÂMARA SIN, PRESIDENTE DO SINCOR-SP, VICE-PRESIDENTE DA FENACOR E, MAIS RECENTEMENTE, SUPERINTENDENTE DA SUSEP

Uma característica forte que carrego, seja como corretor de seguros, ou em posições de liderança no setor, é o diálogo. Foi com a visão de que conversando conseguimos nos explicar melhor e chegar a consensos, que encabecei a criação, em maio de 2018, enquanto presidente do Sincor-SP, da Câmara de Mediação e Conciliação do Sincor-SP (CâmaraSIN), com objetivo de intermediar conflitos de qualquer natureza, tendo como diferencial a especialização em seguros, bem como ser mais um provedor de solução e abrir novas frentes de negócios aos corretores de seguros e, principalmente, levar ao consumidor uma melhor experiência com o mundo do seguro.

Levando a bandeira do diálogo por onde passo, como superintendente da Susep participei de momento inédito na relação do governo com o setor de seguros, que foi a criação da IMS – Iniciativa de Mercado de Seguros –, um grupo de trabalho nos moldes da Iniciativa de Mercados de Capitais, conhecida pela sigla IMK, para discutir medidas de incentivo ao mercado de seguros no País. O objetivo foi melhorar o entendimento com o setor, seus anseios e dar celeridade à tramitação de projetos dentro do governo e no Congresso Nacional. A IMS reuniu governo e setor privado com o objetivo de encontrar soluções regulatórias que contribuam para o desenvolvimento do setor de seguros, iniciativa inédita no âmbito do Governo, que desejamos ter continuidade no governo atual. Que muita facilitará as medidas regulatórias, permitindo estarem em linha com apontamentos do setor e necessidades do consumidor.

Ao término de cada ciclo de discussões, o material elaborado no âmbito da IMS era encaminhado para subsidiar análises relativas ao Ministério da Economia e a outros órgãos do governo, o qual foi utilizado para contribuir na elaboração de propostas voltadas para promover o desenvolvimento do mercado de seguros e o crescimento econômico. Em 2022, foram discutidos cinco temas, contando com a presença de órgãos e entidades da Administração Pública Federal e de entidades privadas de expressiva relevância para a indústria.

A subequipe 05 tratou justamente do tema: Solução de conflitos no setor de seguros. Nas discussões pautadas nas reuniões da subequipe 05, houve um consenso sobre a dispensa de legislação em sentido estrito para regular o uso de mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos provenientes de contratos de seguros. Os participantes entenderam que a autorregulação do setor possui grande eficácia e que manobras infralegais seriam suficientes para despertar o uso de mecanismos extrajudiciais de conflitos nos contratos de seguros. O diagnóstico comum entre os participantes foi o da necessidade de estímulo para aumentar a adesão do uso destes métodos. Diante desse cenário, foram sugeridas algumas iniciativas pela subequipe para que haja maior disseminação da cultura extrajudicial de solução de conflitos em contratos de seguro:

Estímulo da capacitação do corretor em técnicas de facilitação de soluções consensuais – O papel do corretor de seguros é fundamental na intermediação de operações entre segurados e seguradoras. Esses profissionais participam de, no mínimo, 85% das contratações realizadas e, nos contratos em que atuam, por terem grande contato com os consumidores e, ao mesmo tempo, conhecimento técnico do funcionamento do mercado, são legitimados por seus clientes para auxiliar na resolução de eventuais conflitos com as seguradoras. Desse modo, é interessante que sejam munidos das melhores técnicas de facilitação de disputas para que auxiliem a pacificação dos potenciais conflitos com segurança e respaldo metodológico. A subequipe sugere a elaboração

de materiais e treinamentos que apresentem este conteúdo de forma esquematizada e didática.

Os apontamentos citados traduzem fielmente nosso entendimento e experiência sobre o dia a dia do corretor de seguros, fato, aliás, que levou ao Sincor-SP criar, no ano de 2004, o Disque Sincor e que serviu de inspiração à nossa propositura da criação da CâmaraSIN, inclusive para que este trabalho, realizado pelo corretor de seguros durante todos os tempos e nunca mensurado ou devidamente reconhecido pela indústria, passe a ter seu justo valor reconhecido e recompensado, com sua atuação via a mediação formal.

Inclusão da Mediação no conteúdo do Exame para Habilitação de Corretores de Seguros – Além do fornecimento de material sobre o tema, é interessante que haja a inclusão da matéria no Exame para Habilitação de Corretores de Seguros, para que os corretores estudem o tema com afinco. Em um paralelo com o ambiente da advocacia, em que havia um interesse em formar novos profissionais com maior conhecimento dos mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos, além da inserção de disciplinas como mediação e arbitragem na grade curricular, houve também a inclusão dos temas na prova da Ordem. Novos advogados já possuem uma percepção diferenciada da solução de conflitos em comparação com aqueles que não tiveram que estudar sobre o tema na faculdade, nem mesmo para aprovação no Exame da Ordem.

Criação de uma “Política Securitária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses” – Outro fator de sucesso atrelado ao aumento do uso de mecanismos extrajudiciais por advogados foi o incentivo infralegal por parte de instituições relevantes ligadas ao judiciário. Nesse contexto, há destaque para a Resolução nº 125/2010 do CNJ, que instituiu uma “Política Nacional de Tratamentos dos Conflitos” por meio de internalização e disseminação social necessárias aos sistemas de resolução de conflitos. Seu papel foi predominantemente educativo e firmou uma nova cultura de pacificação de disputas. Neste sentido, sugere-se a elaboração de um dispositivo inspirado na Resolução nº 125/2010 do CNJ, instituindo a Política Securitária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, com estímulo explícito à mediação e outras formas consensuais de solução de conflitos e eventuais diretrizes para as melhores práticas destes mecanismos.

Criação de cláusulas padrão de solução de conflitos no setor de seguros – Um dos principais gargalos da solução de conflitos extrajudicial, quando prevista em contrato é a redação da cláusula sobre o tema. Em algumas hipóteses, a cláusula não avança em pontos importantes e torna-se vazia, demandando complementação do judiciário para que tenha eficácia. Em outras, a cláusula é completa e produz eficácia, mas deixa de incorporar pontos importantes que auxiliariam na melhor gestão de demanda, como a previsão de uso combinado e escalonado de diversos mecanismos, unindo auto e heterocomposição. Nesse sentido, surge a proposta de que a Susep forneça modelos de cláusulas de solução de conflitos pensadas a partir de instituições que trabalham com o tema, para que estejam adequadas às melhores práticas do mercado e, assim, sirvam de suporte para a elaboração de contratos de seguros. Tal cláusula não seria obrigatória.