Opinião Acadêmica

Edição nº 45 - março/2017

A Parceria Entre Seguros e Assistência

Dilmo Bantim Moreira *

Assim como as Seguradoras trabalham a parceria entre Seguros e Assistência de modo quase simbiótico, as Empresas de Assistência realizam milhões de atendimentos anuais.

Com base nos registros históricos, ainda que não haja perfeita concordância quanto aos fatos, registra-se no ano de 1963, na cidade de Paris, o surgimento da primeira iniciativa empresarial orientada exclusivamente à prestação de serviços no segmento de assistência.

A partir do ano de 2004 a Susep regulamentou no mercado de seguros o uso dos serviços de assistência, permitindo sua utilização e especificando-os como uma atividade complementar ao seguro, ou seja, não podem fazer parte do objeto de negócios ou ser executados diretamente por sociedades seguradoras, muito embora uma vez oferecidos, passem a fazer parte da responsabilidade destas perante os segurados.

Os serviços de assistência oferecidos nas apólices valorizam os contratos de seguros e possibilitam aos clientes usufruir de variados serviços, muitas vezes de forma independente da ocorrência de eventos de sinistro e assim conferindo vantagens imediatas aos segurados.

Como exemplo da integração entre a assistência e o seguro, podemos citar aquele do seguro de vida e dos programas de desconto em medicamentos ou, o do seguro de viagem e os serviços de assistência correlatos. Seria até difícil imaginar um seguro de automóvel sem um serviço de guincho, ou um seguro residencial que não contasse com serviços de chaveiro, eletricista e hidráulica. Ainda que esses exemplos citados sejam bem usuais, outros também merecem destaque, se não por estarem bastante integrados à comercialização de apólices, também por sua utilidade no dia a dia das pessoas.

Como exemplo de alguns desses serviços, podemos incluir o de Segunda Opinião Médica, dando acesso a pareceres especializados de profissionais da medicina; o de Help Desk que auxilia com computadores e aparelhos eletrônicos similares ou, ainda; a Assistência Pet que pode abarcar desde hospedagem até consultas e cuidados estéticos com o bichinho de estimação. Não podemos nos esquecer de citar, também, um serviço que no começo de sua utilização sofria alguma resistência pelo público, mas que hoje passou de oferecido pelas seguradoras a procurado por aqueles que consomem seguros dos ramos de Pessoas – a Assistência Funeral.

Além de servirem como complemento das garantias securitárias, as assistências podem agregar vantagens competitivas entre os seguros oferecidos no mercado, além de incentivarem o estreitamento da fidelidade com os Segurados.

Com sua flexibilidade e capacidade de atendimento, os serviços de assistência certamente conquistaram seu espaço com os segurados e entre as seguradoras, passando a fazer parte dos hábitos de consumo e acesso às facilidades que todos apreciam.

***Dilmo Bantim Moreira**

É Presidente do Conselho Consultivo do Clube Vida em Grupo / SP - CVG/SP, administrador pós-graduado em Gestão de Seguros e Previdência Privada, atuário, membro da Comissão Técnica de Produtos de Risco da FenaPrevi e de Seguro Habitacional da FenSeg, docente em Seguros de Pessoas, Previdência Complementar, Saúde, Capitalização, Atendimento ao Público e colunista em mídias de seguros e Diretor da ANSP.

Academia Nacional de Seguros e Previdência

Esta publicação online se destina a divulgação de textos e artigos de Acadêmicos que buscam o aperfeiçoamento institucional do seguro. Os artigos expressam exclusivamente a opinião do Acadêmico.

Expediente - Diretor de Comunicações: Rafael Ribeiro do Valle | Conselho Editorial: João Marcelo dos Santos (Coordenador) | Dilmo Bantim Moreira | Felippe M Paes Barretto | Homero Stabeline Minhoto | Osmar Bertacini | Produção: Oficina do Texto |Jornalista responsável: Paulo Alexandre | Endereço: Avenida Paulista, 1294 - 4º andar - Conjunto 4B - Edifício Eluma - Bela Vista - São Paulo – SP - CEP 01310-915| Contatos: (11)3333-4067 ou 3661-4164| secretaria@anspnet.org.br | www.anspnet.org.br |