

O PAPEL DA MEDIAÇÃO NA CONTRATAÇÃO DOS SEGUROS

Ivânia Nandja Niquice
GERENTE DA AGÊNCIA DA MATOLA



INTRODUÇÃO

Actualmente a contratação de seguros, tornou-se uma prática frequente tanto a nível individual, assim como a nível empresarial, nessa perspectiva a mediação assume um papel extremamente importante ao facilitar a relação entre o segurado e seguradora.

O QUE É MEDIAÇÃO EM SEGUROS?

A mediação em seguros é o processo através do qual um intermediário (corrector ou agente de seguros) promove, propõe ou auxilia na celebração de contratos de seguro entre uma seguradora e o cliente (tomador do seguro). Esse profissional ou empresa não é a seguradora, mas actua como ponte entre o segurado e a companhia de seguros, ajudando também na gestão e acompanhamento do contrato.

O QUE É SEGURADORA?

Seguradora é uma entidade que assume o risco do segurado, mediante o pagamento do prêmio, e em contrapartida, a seguradora garante uma compensação de acordo com os termos acordados aquando da ocorrência de sinistro.

QUAIS OS BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO NA HORA DE CONTRATAR UM SEGURO?

A mediação em seguros oferece inúmeras vantagens, sobre tudo para quem não tem conhecimento dos termos técnicos ou até as opções disponíveis no mercado.

- **Atendimento Personalizado** – o mediador auxilia e orienta o cliente nas escolhas do seguro, garantindo desta forma a protecção das suas escolhas;
- **Avaliação das Alternativas** – o mediador ajuda o cliente na percepção e comparação das coberturas das opções disponíveis no mercado;
- **Assistência Contínua** - após a contratação do seguro, cabe ao mediador oferecer um suporte ao cliente durante a vigência do seguro, assim como, na gestão de sinistros; e
- **Protecção Jurídica** - a presença de um mediador qualificado proporciona segurança, confiabilidade e tranquilidade ao processo, fortalecendo a relação entre o cliente e a seguradora, permitindo desta forma que o Segurado tenha a garantia de que a contratação será realizada com base em informações claras, objectivas e adequadas à sua realidade.

Classificação de Mediadores em Seguros

- **Corrector de Seguros** - são entidades corporativas que tem acesso a diversas Companhias de Seguros, e tem como função ajudar o cliente a escolher a melhor seguradora tendo em consideração os termos e condições de cada seguradora;
- **Agente de Seguros** – são entidades que representam uma seguradora e actuam como intermediário directo entre o cliente e a Companhia de Seguros; e
- **Mediador Bancário** – são instituições financeiras que actuam como intermediários na venda de seguros, integrando-os à sua gama de produtos financeiros.



De forma resumida o mediador de seguro é considerado como uma peça-chave para garantir uma relação equilibrada entre o cliente e a seguradora, o mediador é muito mais que um agente pois a sua presença transforma o seguro em algo acessível e compreensível.

O SEGURADO TEM O DIREITO DE ESCOLHA OU RECUSA DO MEDIADOR NA CONTRATAÇÃO DO SEGURO?

Sim, o Segurado tem a faculdade de escolher ou recusar a mediação aquando da contratação do seguro.

Se o segurado não se sentir confortável com as propostas apresentadas pelo mediador, o cliente pode proceder com a contratação do seguro de forma directa.

QUAL É O PAPEL DO MEDIADOR NO PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE SINISTRO?

O mediador em seguros desempenha um papel extremamente importante na gestão de um processo de sinistro, oferecendo desta forma, um suporte essencial para que o segurado lide com o sinistro de um modo sereno e eficaz.

- **Assessoria ao Segurado** – o mediador tem o dever de orientar o cliente sobre os procedimentos necessários para comunicar o sinistro à seguradora e fornecer toda a documentação necessária.
- **Interação com a Seguradora** – o mediador facilita a comunicação entre o segurado e a seguradora, garantindo que o processo ocorra de uma forma transparente e ágil.
- **Monitoria do processo** – o mediador tem o dever de assessorar o processo de sinistro ajudando-o a resolver possíveis impasses.
- **Negociação** – o mediador auxilia na busca de soluções que favorecem os direitos dos clientes.
- **Esclarecimento de dúvidas** – o mediador tem o dever de prestar assistência e garantir o esclarecimento dos termos técnicos que não sejam perceptíveis.

