

Seguros: Às companhias o que interessa é o lucro

02-Jun-2009

Os Segurados ficam muitas vezes prejudicados, com grandes prejuízos enquanto que as Companhias vão assim amealhando milhões de euros. As Companhias estão no mercado não para proteger as pessoas, mas sim para se aproveitar dessa mesma necessidade de protecção para então fazer negócio.

Contributo de P.
Francisco

Em primeiro lugar queria felicitar o Bloco pela oportunidade que concede às pessoas de exprimirem suas opiniões.

De facto vivemos numa sociedade onde as pessoas vivem cada vez mais descontentes. Dizer isso parece repetitivo, mas a verdade é que as medidas tomadas pelos anteriores governos levaram a este estado a que chegamos, e continuando no mesmo caminho o futuro avizinha-se mais difícil ainda.

Poderia aqui falar sobre inúmeras injustiças a que assistimos todos os dias, de forma sistemática, e sem que os senhores do poder façam algo para resolver essas situações. Mas agora gostaria de fazer uma pequena e modesta reflexão sobre uma dessas injustiças, que muito me perturba e que assisto diariamente por estar ligada à minha actividade profissional.

Sou funcionário de uma agência de mediação de seguros, e por isso mesmo tenho a oportunidade de ver as injustiças que se cometem contra clientes e funcionários nesta actividade que deveria de ter como função o real interesse da protecção das pessoas e de seus bens, quando na realidade o verdadeiro objectivo é somente o lucro.

Dada a imprevisibilidade do nosso dia-a-dia, o risco que nos acontece algo ou aos nossos bens é uma realidade que está presente constantemente. Por isso é fundamental que tenhamos uma forma de compensar ou minimizar as consequências de alguma ocorrência que nos possa causar danos, ou causar danos a terceiros.

Mas o que tenho visto é que para as Companhias, o que interessa é o lucro, mesmo que com isso seus Segurados fiquem prejudicados. Algo vai mal quando as pessoas confiam a sua segurança e a dos seus bens, e acabam frequentemente por ver suas expectativas defraudadas quando sucede algum sinistro.

Claro que quanto menos sinistros as Companhias pagarem maiores serão seus lucros, por isso qualquer cláusula no contrato (que por vezes até nós, que trabalhamos com seguros, desconhecemos) que possa de alguma forma evitar o pagamento do sinistro serve de argumento para a Companhia ficar "impossibilitada" de pagar o sinistro por força do decreto nº x ou y. E como é óbvio quem depois tem que dar a cara é o funcionário, que mesmo sem concordar com a decisão da Companhia tem

que transmitir a resposta desta.

Este é um problema sério que existe na nossa sociedade. Os Segurados ficam muitas vezes prejudicados, com grandes prejuízos enquanto que as Companhias vão assim amealhando milhões de euros. As Companhias estão no mercado não para proteger as pessoas, mas sim para se aproveitar dessa mesma necessidade de protecção para então fazer negócio.

Os funcionários saem também muito prejudicados, pois a pressão é constante, um enorme peso de responsabilidade recai sobre eles pois apenas um pequeno erro que possam cometer (e não há ninguém que não cometa erros), pode ser o suficiente para que em caso de sinistro a Companhia mais tarde venha a dizer que o seguro não foi feito correctamente e como tal fica "impossibilitada" de indemnizar o Cliente. E mais uma vez quem vai dar a cara? Mais uma vez quem vai ter de argumentar com o Cliente? Como é óbvio, o funcionário, pois a corda parte-se sempre no ponto mais fraco.

É muito frequente as pessoas terem uma ideia muito negativa das Companhias de Seguros, e essa desconfiança é totalmente justificada. Sempre existe um conflito de interesses: por um lado a pessoa que ficou lesada quer ver seu problema resolvido, por outro lado a Companhia que pensa acima de tudo no lucro.

Assim me despeço agradecendo mais uma vez a vossa disponibilidade para ouvir as pessoas.

Cumprimentos.

P. Francisco

{easycomments}