

CONJUNTURA

Os desafios da actividade seguradora

O novo regime de Solvência II, a procura de eficiência para aumentar a rentabilidade, e responder às exigências de um cliente cada vez mais interventivo são os grandes reptos para as seguradoras.

“Os principais desafios são a gestão do ramo acidentes de trabalho, a nova regulamentação com o regime de Solvência II e o mercado de oferta do sector segurador” enumerou Pedro Seixas Vale, presidente da Associação Portuguesa de Seguros, no painel “Os Novos Desafios Da Actividade Seguradora”, moderado por Helena Garrido, directora do Jornal de Negócios e em que também participaram António Belo, da Mapfre,

e Santi Cianci, da Generali. O regime de Solvência II é um modelo de regulação bastante extenso que cria obrigações adicionais para as seguradoras. Em Portugal a cooperação que existe com o supervisor tem permitido que algumas das regras do regime de Solvência II já tenham sido introduzidas nomeadamente o pilar II e III. O regime de solvência tem três pilares, em que o primeiro se refere às necessidades de capital, o segundo tem a ver com o modelo de

gestão das empresas e o terceiro está relacionado com o sistema de informação e reporte.

O sector segurador português caracterizava-se por um equilíbrio entre as empresas de capital nacional e seguradoras de raiz multinacional. Com a privatização da Caixa Seguros, a situação mudou e hoje o sector segurador tem maioritariamente empresas de capital estrangeiro. Outro aspecto marcante no sector, que também se poderá alterar e que começou com a CGD a desprender-se da Caixa Seguros, é o facto de as seguradoras serem detidas pelos bancos. Neste aspecto António Belo, Ceo da Mapfre Portugal, disse que “a banca, ao contrário de outros países, tem um excessivo

peso no controlo de seguradoras e em que estas acabam por assumir um papel de mero instrumento de gestão de activos e financeira”.

Em busca da rentabilidade perdida

Nos países europeus de maior dimensão e com um sistema segurador mais maduro, normalmente as seguradoras de origem nacional têm uma importância significativa. Como referiu Pedro Seixas Vale, um dos concorrentes à privatização da Caixa Seguros/Fidelidade dizia que esta era uma oportunidade única, porque não conhecia nenhum caso de venda de 30% de quota de mercado segurador num país desenvolvido.

“

A banca, ao contrário de outros países, tem um excessivo peso no controlo de seguradoras.

ANTÓNIO BELO
CEO da Mapfre

Bruno Simão



Pedro Seixas Vale, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores, apontou a adopção de nova regulação como um dos principais desafios do sector.

Ramo de acidentes de trabalho preocupa sector

António Belo referiu que a transformação do mercado segurador coloca a questão da atractividade em termos de investimento, pois "as rentabilidades que o sector gera em Portugal são pouco apelativas comparativamente com outras geografias". Por exemplo, o ramo Não Vida é um negócio pouco rentável. António Belo referiu ainda que "as empresas multinacionais presentes em Portugal têm apresentado resultados bastante equilibrados mas aquém das expectativas dos accionistas e investidores". Lembrou que nos anos 90 as seguradoras inglesas, que é um sector global, saíram de Portugal. Santi Cianci, Ceo da Generali, não acredita que os grandes grupos multinacionais possam sair do mercado português, "eventualmente não investem, a dimensão poderia ser outra se acreditassem mais nas oportunidades" e acentua que vê "pouco interesse dos grupos multinacionais em investir em Portugal no ramo não Vida num mercado saturado e têm de preservar capital para investir noutras regiões como Ásia e África".

Do foco técnico para o cliente

Concordando com a enumeração dos desafios referidos por Pedro Seixas Vale, António Belo, Ceo da Mapfre Seguros, preferiu abordar a questão de um ponto de vista mais empresarial. O principal desafio é dar resposta aos planos de negócio que estão em cima da mesa e em simultâneo "preparar a organização para os desafios futuros na perspectiva do cliente, da distribuição em que obrigatoriamente as seguradoras têm de assumir processos de transformação que são profundos". Acentuou que apesar dos dados positivos que o sector tem vindo a revelar, "há um trabalho enorme a fazer aos mais diversos níveis em termos internos". Uma das questões fundamentais é aumentar a rentabilidade e o retorno para os accionistas, sobretudo numa empresa que se prepara para investir 30 a 40 milhões de euros.

"As seguradoras estão numa fase de transição em que é preciso passar de um foco técnico do produto para um foco que tem de ser obviamente dirigido para o cliente". Quanto aos canais de distribuição o futuro é multicanal. Por exemplo, o digital e o presencial "vão ter de conviver,

pois vamos ter de criar mecanismos de interação por forma a tirar as vantagens competitivas que daí advém". As seguradoras, em comparação com outras actividades, têm um trabalho profundo a desenvolver: "tem de haver uma interação enorme entre as seguradoras e as principais redes de distribuição, nomeadamente a mediação, no sentido de organizarem da forma mais conveniente toda a informação disponível sobre o cliente de forma a conhecê-lo melhor e preparar e comercializar o produto de uma forma mais segmentada e dirigida ao perfil de cada um". Isto, por enquanto, é feito de uma forma pouco eficiente.

30% dos clientes mudam de seguradora

O gestor italiano da Generali, que está à frente da empresa desde 2005, focou um aspecto do negócio que considerou relevante como desafio e que é a retenção do cliente. Explicou que na maior parte dos casos os mediadores são livres, plurimandatários, podem trabalhar com várias seguradoras e que "existe um turnover de 30% de clientes que mudam de companhia todos os anos" disse Santi Cianci. É uma dificuldade adicional para se poder manter os níveis de facturação e em consequência justificar a existência da companhia, "que tem de ter as suas margens para poder remunerar os accionistas" acentuou. Este problema tem mais gravidade no ramo não vida do que ramo Vida pois este entra num "jogo de poupança e aplicações financeiras", que não tem a ver com tecnicidade dos ramos não vida.

O esforço principal que o mercado deverá fazer, e nesse sentido é importantíssima a função do mediador e do "broker", é na valorização das qualidades das seguradoras e não somente nas questões dos preços, "porque toda a gente é boa a baixar preços, mas quando se vai ao cerne da questão o importante é o serviço e como é que a companhia se comporta ao longo dos anos, se tem uma certa regularidade e coerência ética" concluiu Santi Cianci, que considera que se dá "pouco valor às marcas" das companhias que tem tradição, história e solidez e que devia ser um valor acrescentado em relação a outras companhias que não podem ostentar esses pergaminhos. ■

FILIPE S. FERNANDES

Das 15 seguradoras que fazem acidentes de trabalho, onze estão sujeitas a planos de reestruturação, que visam o reequilíbrio técnico do ramo, impostos pelo Instituto de Seguros de Portugal. As alterações legislativas de 2009 e a concorrência desenfreada foram as principais causas.

"A questão mais difícil que temos hoje nos seguros em Portugal é a dos acidentes de trabalho. É o grande desafio do presente. É uma linha muito complexa com uma legislação extremamente pesada, que tem tido alterações sucessivas" referiu Teresa Mira Godinho, CEO da Allianz. De facto, das 15 seguradoras que fazem acidentes de trabalho, onze estão sujeitas a planos de reestruturação impostos pelo Instituto de Seguros de Portugal. Estes planos visam o reequilíbrio técnico do ramo.

Este tema esteve presente nos dois painéis da conferência Os Seguros em Portugal, organizado pelo Jornal de Negócios com o apoio da Allianz, Generali, Liberty e Mapfre. Foi referido que o ramo de acidentes de trabalho está numa situação de "potencial bomba relógio do sector". Pedro Seixas Vale, presidente da Associação Portuguesa de Seguros, contesta esta ideia e diz que, nos cem anos que o sector segurador gere o ramo acidentes de trabalho, já houve momentos piores, "pois nos anos 60 a situação foi mais grave até teve de haver apoio por parte do Estado".

Lei de 2009 tem de ser alterada

Pedro Seixas Vale considera que a principal razão foi a alteração da legislação em 2009 que não deveria ter existido. "A legislação actual criou encargos, alguns dos quais de forma retroactiva, o que é incorrecto". Por exemplo, qualquer pensionista ao chegar aos 50 anos tem "por um artifício legal" a sua pensão aumentada em 50%. Como explicou Teresa Mira Godinho, neste tipo de seguros "se a pessoa ficar com alguma incapacidade depois de um acidente a seguradora paga uma pensão para o resto da vida. Até à lei de 2009 havia um prazo para a pessoa pedir uma reavaliação mas com a nova legislação deixou de haver

Pedro Seixas Vale, presidente da APS, considera que "a lei não se pode manter tal como está".

O presidente do ISP, José Almaça, deu razão às queixas das seguradoras e defendeu que a legislação devia ser alterada.

um prazo e ao fim de 30 anos ou 40 anos do acidente pode-se pedir a reavaliação da incapacidade".

Pedro Seixas Vale referiu que a APS fez um estudo, que foi liderado pelo António Bagó Félix, antigo gestor de seguradoras e ex-ministro das Finanças, para propor ao Governo e ao regulador, Instituto de Seguros de Portugal, alterações e enfatizou que a "a lei não se pode manter tal como está". O presidente do ISP, José Almaça, deu razão às queixas das seguradoras e defendeu que a legislação (em vigor desde 2009) devia ser alterada quando questionado por Helena Garrido, directora do Jornal de Negócios.

As culpas das seguradoras

Para se chegar a esta situação também ajudaram as condições de mercado e o comportamento das seguradoras. Houve um decréscimo acentuado no volume de prémios em virtude da crise, da diminuição do emprego e da actividade económica e, juntamente com a concorrência feroz, levaram a uma queda dos preços. Como diz Pedro Seixas Vale, "não é uma área de negócio fácil porque tem de gerir responsabilidades imediatas e responsabilidades diferidas. Tem também um circuito de distribuição, que são os corretores que naturalmente são agressivos". Em conclusão, houve uma redução excessiva dos preços.

Santi Cianci, CEO da Generali, não deixa de apontar o dedo às próprias seguradoras: "é um dos factores mais graves do nosso mercado (acidentes de trabalho). A crítica vai para o segurador que deixou degradar ainda os resultados técnicos negativos que já eram visíveis há 5 ou 6 anos atrás. Se as taxas tivessem ficado ao nível do início da crise, provavelmente teriam absorvido os impactos das alterações legais". ■

FILIPE S. FERNANDES