



CONFERÊNCIA APROSE DEBATEU DESAFIOS DA MEDIAÇÃO DE SEGUROS

MEDIAÇÃO PROFISSIONAL DA ATIVIDADE

Ampliar o reconhecimento público do valor da mediação profissional de seguros e melhorar a comunicação digital de dados entre mediadores e seguradores são alguns dos temas que mobilizaram, esta terça-feira, os associados da APROSE e da ANACS na conferência de debateu os desafios da mediação. A revisão da Lei da Mediação, cujo projeto está ainda em formulação, mereceu também grande destaque no encontro de distribuidores profissionais de seguros

ANA SANTOS GOMES
anagomes@vidaeconomica.pt

“Existimos enquanto existirem clientes, riscos e coberturas. E a sociedade portuguesa tem de reconhecer a relevância da atividade da mediação profissional”, anunciou Luís Cervantes, presidente da Associação Portuguesa da Mediação Profissional de Seguros (APROSE), no início da conferência “Os Desafios da Mediação de Seguros”, que juntou perto de 500 profissionais em Lisboa. Luís Cervantes explicou a todos que “para fortalecer a notoriedade da mediação será necessário apostar decisivamente na qualidade do serviço ao cliente, no momento da venda e no pós-venda”, pelo que a APROSE está empenhada na criação de padrões para esses momentos decisivos na relação que se estabelece com os clientes.

Anunciando uma concertação de esforços com a direção da Associação Nacional de Agentes e Corretores de Seguros (ANACS), Luís Cervantes quis debater uma questão de possível concorrência desleal, que se prende com a dificuldade sentida por muitos clientes em mudar a mediação dos seus seguros a qualquer momento, como a lei permite, quando em causa está um contrato celebrado através de um banco. “A legislação permite que o cliente possa sempre mudar a mediação do seu contrato, mas na banca é habitualmente confrontado com inúmeras barreiras e potenciais retaliações”, constatou Luís Cervantes.

A questão ganha relevo quando a banca constitui o principal canal de distribuição de produtos do Ramo Vida em Portugal, detendo mais de 70% desse mercado. Já no Ramo Não Vida, a primazia é dada aos agentes, provando que a esmagadora maioria dos consumidores prefere o aconselhamento de um mediador profissional na hora de subscrever seguros de proteção dos seus bens e da sua família.

“Cada vez mais a mediação profissional deve ser orientada para o cliente, preocupada com a qualidade de serviço, deve ser conhecedora do mercado e das suas tendências e deve ter capacidade de inovação e diferenciação”, alegou Luís Cervantes, acrescentando que é imprescindível a uma mediação que se quer profissional uma “maior abertura ao mundo digital e às novas tecnologias e uma elevada capacidade de desenvolvimento de projetos perenes, com sucessão assegurada”.

É neste contexto que o presidente da APROSE defendeu, perante a plateia de mediadores de seguros, a afirmação da mediação profissional através de um padrão de atendimento distintivo, que se pretende estabelecer através da credenciação APROSE. Um projeto a associação pretende levar a cabo nos próximos meses e que deverá discriminar negativamente os mediadores que não forem possuidores desta credenciação que atesta a capacidade de prestar um serviço competente, esclarecedor e transparente de mediação de seguros.



“A nova diretiva da mediação vai influenciar decisivamente o futuro da mediação em Portugal”
Pedro Seixas Vale

Pedro Penalva, administrador-delegado da AON, defendeu mesmo que “a mediação, enquanto setor de serviços profissionais, terá dificuldade em crescer se não conseguir passar para o cliente um conjunto de garantias sobre a sua capacidade de prestar esses serviços. E assim dificilmente haverá perceção do seu real valor”. Para Pedro Penalva, “este processo é fundamental face à evolução do consumidor perante o processo de compra”, alegando mesmo que “este grau de credenciação é do interesse da globalidade da indústria, onde se incluem, naturalmente, as seguradoras”.

Pedro Seixas Vale, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores (APS), lembra, no entanto, que a eventual credenciação de mediadores será certo uma valorização adicional, porque “já não é qualquer pessoa que faz mediação de seguros”, referindo-se à necessária admissão junto do Instituto de Seguros de Portugal.

Inevitabilidade do mundo digital

Estabelecer um código de conduta entre a APROSE e as companhias de seguros para uma boa autorregulação das suas relações e estabelecer um protocolo bidirecional para a comunicação digital de dados entre os mediadores e as companhias de seguros são dois projetos que a APROSE quer também levar a bom porto nos tempos que se avizinham. As virtudes, garante, são relevantes: a redução do risco operacional e o aumento da produtividade. “Esta ainda é uma indústria com muito papel e isso não é positivo”, reconhece Luís Cervantes. David Pereira, presidente da ANACS, confirma. “Ainda há muito papel. É certo que já houve mais. Mas não trabalhamos sozinhos e há seguradoras que ainda nos

Regulador destaca profissionalização crescente da mediação

“Os desafios devem, antes de mais, ser encarados como oportunidades para melhorarmos as nossas competências e os nossos resultados”, disse José Figueiredo Almaça, presidente do Instituto de Seguros, aos mediadores presentes no auditório da FIL. “A distribuição dos produtos da atividade seguradora é uma atividade exigente, que obriga a uma atualização constante de conhecimentos técnicos, de forma a acompanhar a complexidade dos produtos e, claro está, o também cada vez maior grau de exigência dos clientes”, constatou o presidente da autoridade de supervisão do setor segurador.

Reconhecendo que nem todos os portugueses se apercebem das mudanças vividas na atividade de mediação de seguros

nos últimos anos, José Almaça considerou “inquestionável que o setor está hoje melhor preparado para enfrentar os desafios futuros, tanto ao nível das competências académicas, como profissionais”. A comprovar esta afirmação, o presidente do ISP realçou o facto de mais de 87% dos profissionais de mediação terem atualmente formação dos níveis secundário ou superior. “O grau de conhecimento que os mediadores têm dos seus clientes, que lhes advém da proximidade, é um fator importante para se conseguir perceber qual o produto mais adequado para cada um dos clientes”, referiu o presidente do ISP, lembrando que “esta proximidade revela-se crucial no momento da venda, mas também e sobretudo na fase do pós-venda”.

UNE-SE PELA VALORIZAÇÃO



obrigam a trabalhar com muito papel”.

António Belo, administrador-delegado da MAPFRE em Portugal, acredita que “os protocolos bidirecionais são fundamentais, pois é certo que temos tecnologias, mas temos agora de alinhar e nessa matéria é necessário haver convergência”. António Belo disse também que “ao nível da comunicação tudo pode ser melhorado” e sublinha que “as seguradoras têm todo o interesse em estabelecer mecanismos de cooperação com um canal tão importante como a mediação”. O administrador-delegado da MAPFRE lembra que “a gestão de clientes, a estratégia e a sustentabilidade dos projetos são desafios importantes da atualidade numa altura em que há grupos financeiros a sair do setor e isso vai implicar necessariamente mudanças na atividade de mediação de seguros nos próximos anos”.

Pedro Penalva, da AON, não tem dúvidas de que “se houvesse um modelo comum de interação entre as companhias e mediadores, conseguir-se-ia gerar mais valor e chegar melhor ao cliente”. Mas lembra Pedro Penalva que “se boa parte dos recursos é ocupada com ‘backoffice’ não há tanta capacidade para gerar valor”.

À espera de uma nova diretiva

Prevista para 2015, a revisão da Lei da Mediação é um tema que preocupa severamente a classe de mediadores profissionais, que contam com o assento da APROSE na Federação Europeia de Mediadores de Seguros (BIPAR) para acompanhar a par e passo o desenvolvimento dos trabalhos preparatórios da revisão da diretiva europeia de mediação, que será mais tarde transposta para a legislação nacional.

“Cada vez mais a mediação profissional deve ser orientada para o cliente, preocupada com a qualidade de serviço, deve ser conhecedora do mercado e das suas tendências e deve ter capacidade de inovação e diferenciação”

Luís Cervantes

“A lei tem de evoluir. Há muito a fazer na defesa da mediação profissional”, alega Luís Cervantes. “Há que rever a figura do mediador ligado individual, que não faz sentido, podendo originar a saída de milhares de pessoas que atualmente estão habilitadas para exercer mediação de seguros. E há que rever a figura do mediador ligado coletivo, pois há necessidade de implementar regras de formação compatíveis com o facto de este representar várias companhias de seguros”, reivindicou o presidente da APROSE. Luís Cervantes salientou ainda a necessidade de aumentar a proteção do consumidor através da possibilidade de implementar uma efetiva transferência de mediação, sem pressões.

E a revisão da diretiva da mediação é mesmo o principal problema identificado por Pedro Seixas Vale no que ao futuro dos mediadores diz respeito. “Por favor leiam bem a proposta de revisão da diretiva, pois deixa de haver uma diretiva de mediação e passa a haver uma direti-

va de distribuição de seguros, o que inclui todos os trabalhadores das seguradoras que vendem seguros e todos os agregadores”, destacou o presidente da APS.

Seixas Vale não tem qualquer dúvida de que “a nova legislação vai influenciar decisivamente o futuro da mediação em Portugal” e aconselhou os mediadores a beneficiarem da sua antiguidade enquanto canal de distribuição de seguros. Exemplificando algumas mudanças relevantes previstas, Seixas Vale lembrou os mediadores que a proposta de revisão da diretiva prevê, entre outras medidas, que os mediadores expliquem aos seus clientes o cálculo das suas remunerações em cada seguro que vendem e que justifiquem os conselhos que dão em matéria de subscrição. “Acredito que os mediadores vão ter mais conflitos de interesses para gerir e que as remunerações vindas das seguradoras vão fazer-vos sentir menos independentes”, antecipou Pedro Seixas Vale.



CONFERÊNCIA APROSE DEBATEU DESAFIOS
DA MEDIAÇÃO DE SEGUROS

Mediação profissional une-se pela valorização da atividade

Págs 4 e 5

