

SESSÃO DE ABERTURA DO 9.º CONGRESSO
NACIONAL DE AGENTES E CORRETORES DE SEGUROS

APROSE – ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE AGENTES E CORRETORES DE SEGUROS

Intervenção da Dra. Margarida Corrêa de Aguiar

Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Lisboa, 20 de maio de 2023

Centro de Congressos do Estoril, Estoril

▪ Muito bom dia a todos.

Começo por cumprimentar o Senhor Secretário de Estado das Finanças, Dr. João Nuno Mendes, e o Senhor David Pereira, Presidente da APROSE.

Cumprimento, igualmente, todos os conferencistas e participantes.

Agradeço à APROSE, na pessoa do seu presidente, Senhor David Pereira, o convite para abrir o 9.º Congresso Nacional de Agentes e Corretores de Seguros.

É com muito gosto que participo neste Congresso que, nesta edição, se centra na inovação e na excelência, face aos desafios do setor económico dos seguros, em particular os desafios que se colocam à mediação de seguros.

O “Futuro são as Pessoas” é o lema deste Congresso.

É, com efeito, um lema muito feliz ao colocar no centro do debate as pessoas.

- O papel dos seguros é, muitas vezes, como sabem, insuficientemente valorizado pelos agentes económicos, pelo que nunca é demais lembrar a sua função insubstituível na garantia da proteção e compensação de perdas resultantes de riscos, cada vez mais diversos e sofisticados, a que tanto as famílias como as empresas estão expostas.

Por esta razão, a existência de um setor segurador competitivo, inovador, resiliente e sólido constitui um fator indispensável para o desenvolvimento económico e social do País, em domínios tão relevantes como a oferta de produtos para cobrir riscos, a pedagogia e prevenção na promoção de boas práticas e bons comportamentos, a promoção da literacia financeira, a captação de poupança e o seu investimento em ativos.

Comprovámos a capacidade de reação rápida e eficaz das empresas de seguros às inesperadas exigências provocadas pela pandemia, ao manterem uma adequada prestação de serviços aos clientes, incluindo a oferta de soluções inovadoras.

Esta capacidade do setor segurador em se reorganizar na gestão das suas operações e no relacionamento com os clientes, em condições inesperadas e severas, nunca experimentadas, é revelador da sua maturidade e dinamismo, em que o digital desempenha um papel crucial.

No contexto extremamente adverso da pandemia, os mediadores foram exemplares na adaptação às circunstâncias do momento, mantendo a prestação do serviço ao cliente, desdobrando-se e reinventando, se necessário, novas formas de trabalhar, tendo sido fundamental a sua proximidade territorial combinada com o aproveitamento da evolução digital.

De facto, em tempos de maior exigência, ficou bem demonstrado o papel essencial da mediação de seguros na atividade seguradora e na estabilidade social.

- O setor segurador tem apresentado um desempenho muito positivo nos últimos anos.

Este desempenho pode ser atribuído a vários fatores, dos quais quero destacar: a crescente procura de seguros em Portugal, impulsionada pelo aumento da consciência sobre os riscos e a necessidade de proteção financeira, a capacidade das empresas de seguros de gerirem

eficazmente os seus custos operacionais e de otimizarem os seus investimentos e o papel crescente da distribuição de seguros na atividade seguradora.

Com efeito, a distribuição tem vindo a assumir-se como um pilar essencial na atividade seguradora, fazendo a ponte entre a oferta das empresas de seguros e as necessidades dos consumidores.

Note-se que, em termos globais, cerca de 93% dos prémios de seguro direto têm a intervenção do canal mediação, valor que se situa nos 91% quando falamos apenas nos ramos não vida.

A mediação constitui hoje um canal de comercialização relevante das empresas de seguros, que consideram os mediadores como seus parceiros estratégicos.

O mediador de seguros é alguém que, por excelência, interage intensamente com a empresa de seguros e que, igualmente, é muito próximo do seu cliente, com disponibilidade para o apoiar na gestão dos seus seguros, na fase pré-contratual e na assistência pós-venda, em particular na resolução de sinistros.

▪ A aprovação do novo regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, em 2019, veio reconhecer, justamente, a relevância do papel dos mediadores na atividade seguradora.

Relembro que o novo regime jurídico introduziu um conjunto de requisitos legais que visam intensificar a profissionalização e a transparência da atividade de distribuição, designadamente requisitos mais exigentes em sede de qualificação profissional e regras que fortalecem a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários.

O legislador teve, também, a preocupação de que as regras aplicáveis à atividade de distribuição de seguros pudessem acomodar e ser flexíveis aos novos modelos de negócio.

Em complemento, procedeu a ASF à necessária regulamentação daquele regime jurídico, de que destaco as inovações em matéria de formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, de políticas de conceção, aprovação e distribuição de produtos, de políticas de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e de políticas de

gestão de reclamações.

De facto, a avaliação das matérias decorrentes do relacionamento do mediador de seguros com o consumidor, como é o caso das reclamações, é uma das bases de trabalho que ajudam a direcionar os esforços de supervisão junto do mercado.

A este propósito, gostaria de sublinhar que a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) dirige a sua atuação assente numa supervisão baseada no risco, para a qual dispõe de ferramentas que atribuem uma notação de risco a cada mediador.

O modelo de avaliação de risco da mediação de seguros da ASF considera não só a experiência e observações de supervisão, mas também um robusto conjunto de elementos que são recolhidos sistematicamente junto do mercado.

As senhoras Mediadoras e os senhores Mediadores aqui presentes terão certamente sentido o aumento das exigências de reportes periódicos, esforço esse necessário a um conhecimento mais aprofundado sobre o mercado e a uma supervisão mais eficiente, utilizando os recursos e as ferramentas de uma forma mais adequada, procurando fomentar a boa conduta de mercado.

- Temos vindo a assistir à crescente profissionalização da mediação de seguros, a qual tem sido acompanhada por uma redução do número de operadores que atuam no mercado.

Com efeito, o número de mediadores autorizados pela ASF passou de cerca de 19 000, em 2018, para pouco mais de 10 500, no final de 2022.

A atividade de mediação de seguros é, hoje, mais profissional, mais competente, mantendo uma apreciável capilaridade territorial, traduzida pela presença de mediadores, praticamente, em todos os concelhos do país.

A APROSE tem contribuído para esta profissionalização ministrando programas de formação, de qualidade reconhecida pelo mercado.

A APROSE tem, igualmente, um papel fundamental na divulgação, junto dos seus associados,

não só de boas-práticas de atuação, mas também recordando os deveres dos mediadores para com os seus clientes, partilhando aliás entendimentos sobre casos práticos do quotidiano da atividade de mediação.

As boas práticas de atuação são essenciais à manutenção de adequados níveis de desempenho dos mediadores e de atuação em conformidade com os melhores interesses dos clientes, de forma correta, honesta e profissional.

- Numa época em que a digitalização dos negócios e das atividades económicas e sociais é cada vez maior, é essencial que todos acompanhem a evolução tecnológica aplicável aos seguros, sem esquecer um dos elementos que a Autoridade de Supervisão, as empresas de seguros e os mediadores devem ter no centro das suas atenções: o cliente de seguros.

O impacto das transformações tecnológicas no quotidiano das pessoas e das organizações merece a nossa especial atenção, pelo seu carácter estrutural e disruptivo sem precedentes na longa história dos seguros em Portugal.

A evolução tecnológica tem induzido um conjunto de alterações profundas no setor segurador, tanto ao nível da dinâmica do mercado como das experiências que proporciona aos consumidores, que importa identificar, caracterizar, monitorizar e, quando necessário, regulamentar.

A digitalização tem conduzido a profundas transformações na cadeia de valor dos seguros.

Os seus impactos são transversais, em termos de ganhos de escala e de agilização, eficiência e redução de custos.

Permitam-me enumerar alguns (e apenas alguns) dos campos de aplicação da inovação tecnológica no setor segurador: o desenvolvimento de produtos, a tarifação e subscrição, a construção de perfis de consumidores de seguros, os assistentes virtuais na identificação de riscos, a gestão de sinistros, a deteção de fraude, os modelos de alocação de capital, os processos de *back office* e *chatbots*.

Como se vê, a inovação tecnológica tem conduzido à personalização crescente dos seguros.

Os seguros baseados no comportamento do consumidor, denominados por UBI, *Usage Based Insurance*, associam a prevenção dos riscos, tanto pessoais como patrimoniais, a benefícios de diversa ordem, partilhados entre consumidores e empresas de seguros.

Por outro lado, a inovação tecnológica tem contribuído para a transformação das relações que se estabelecem entre os diferentes intervenientes, no sentido de uma maior aproximação e compreensão mútua.

Com efeito, a transformação digital está a mudar a forma como os operadores e os clientes se relacionam, seja na contratação dos seguros, seja na gestão dos sinistros ou na aplicação da poupança.

Não há dúvida que a digitalização se apresenta como um fator relevante de desenvolvimento e de competitividade do setor segurador, com reflexos no quotidiano presente e do futuro, que oferece um potencial de melhoria da qualidade de vida e das relações económicas.

As duas últimas décadas têm sido pródigas em alterações profundas no modo como vivemos e comunicamos.

- De um tempo em que a interação humana direta predominava, passámos a um tempo em que grande parte da nossa atividade se desenrola no ciberespaço.

Se, por um lado, a possibilidade de tudo estar disponível a qualquer hora, em qualquer lugar, é muito conveniente e um benefício que apreciamos, a possibilidade de encontrar uma pessoa real, que nos oiça e compreenda, que nos ajude a procurar a melhor solução para o que precisamos é algo que prezamos e que gostaríamos igualmente de manter, em situações específicas.

A mediação de seguros, por natureza, tem vindo a desempenhar essa função de tornar compreensível e acessível ao consumidor produtos e serviços que, por vezes, são complexos e de difícil apreensão.

O mediador é, tradicionalmente, a pessoa ao lado do cliente, que aconselha, ajuda e descodifica.

- As autoridades de supervisão têm aqui um papel muito importante a desempenhar, tanto na compreensão das novas realidades de aplicação da tecnologia aos seguros que surgem no mercado, a denominada *Insurtech*, como em garantir um equilíbrio entre o desenvolvimento dos operadores e a proteção dos consumidores.

As transformações tecnológicas a que estamos a assistir nos modelos de negócio suscitam mudanças de conduta, designadamente a supervisão da utilização de ferramentas avançadas de *data analytics*.

É conveniente termos bem presente, no entanto, os riscos provenientes da crescente digitalização e interconetividade, designadamente os riscos cibernéticos e os riscos de violação da proteção de dados pessoais.

É preciso trabalhar ferramentas e soluções que mitiguem estes riscos e dispor de quadros regulatórios e de supervisão alinhados com estas preocupações.

No ecossistema digital dos seguros e dos fundos de pensões compete à ASF garantir que as máquinas auxiliam os operadores e os consumidores num equilíbrio permanente entre os benefícios e os riscos para ambas as partes.

Neste contexto, a inteligência artificial deve ser salientada, pelo papel que tem vindo a desempenhar na atualidade.

Existem, cada vez mais, sistemas de inteligência artificial com possibilidade de aprendizagem, ou seja, as “máquinas” conquistaram a capacidade de “aprender”.

A inteligência artificial, trabalhando sobre grandes quantidades de dados que vão sendo produzidos e ficando disponíveis (*big data*), tem, no âmbito dos seguros, um papel de grande relevância.

A essência dos seguros é o risco, bem como a incerteza sobre o futuro, e a possibilidade de

ocorrerem, ou não, os sinistros cobertos pelos contratos.

O desenvolvimento de sistemas mais potentes e apurados de inteligência artificial pode permitir, por exemplo, uma aferição mais granular do risco concreto – mas sem colocar em causa a mutualização que está na base dos seguros – uma prevenção e mitigação dos sinistros mais eficaz e uma agilização mais robusta da sua gestão.

Pode, ainda, permitir a diminuição da fraude, bem como o desenvolvimento de ações de *marketing* mais personalizadas.

A incorporação de *internet* nos dispositivos móveis que registam sinais biométricos, por exemplo, nos veículos e nas habitações (*Internet das Coisas*), tem vindo a permitir uma monitorização do risco que, aliada a uma maior comunicação com o cliente, principalmente através de aplicações para *smartphones*, contribui para o aumento da proteção e mitigação do risco.

- Os mediadores continuarão, naturalmente, a usar os meios tecnológicos que têm ao seu dispor para melhorarem o seu trabalho, otimizando, por exemplo, os processos de comunicação e proximidade com as empresas de seguros e para apresentarem aos seus clientes produtos melhores, mais adequados às suas necessidades e mais personalizados.

Contudo, o fator humano continua a estar presente nesta equação.

Não podemos perder de vista que o cliente é uma pessoa e que os seus interesses devem estar no centro das atenções de quem está a comercializar produtos ou serviços financeiros, nomeadamente seguros.

Uns e outros, em regra, usam meios tecnológicos e digitais, mais ou menos sofisticados, nas suas abordagens, o que é positivo.

Não podem é prescindir da relação humana que tem, necessariamente, que estar subjacente.

Sempre que necessário, as máquinas, os sistemas automáticos, os sistemas de inteligência artificial devem ceder lugar à relação humana.

Não será exagero afirmar-se que o mediador é a face mais humana dos seguros.

A proximidade e a confiança são atributos que fazem toda a diferença.

Esta relação humana é tão mais importante quando sabemos que a exclusão financeira e a exclusão digital são ainda uma realidade bem visível em Portugal, fazendo parte do quotidiano de muitos consumidores.

- Não gostaria de terminar, sem relembrar o papel que se espera dos mediadores no relacionamento comercial com os seus clientes, perante uma conjuntura macroeconómica que regista níveis de inflação com uma expressão que não tem paralelo nas últimas três décadas e aumentos das taxas de juro de referência dos bancos centrais para níveis que não se verificavam há mais de uma década.

Esta conjuntura macroeconómica tem trazido dificuldades acrescidas a muitas famílias, em particular aquelas com menores níveis de rendimento, devido, justamente, ao aumento quer do nível geral de preços quer dos custos inerentes ao crédito a que habitualmente recorrem.

Importa, a este propósito, considerar que, em Portugal, existem seguros cuja contratação é obrigatória, alguns dos quais com expressão muito significativa, como o seguro de responsabilidade civil automóvel, o seguro de incêndio para propriedades constituídas em regime de propriedade horizontal e o seguro de acidentes de trabalho.

A ASF emitiu em finais de novembro de 2022 uma circular – a Circular n.º 10/2022 – com um conjunto de recomendações ao setor segurador com vista à mitigação do impacto da atual conjuntura macroeconómica sobre os tomadores de seguros, segurados e beneficiários.

Chamo a atenção para algumas destas recomendações, na medida em que o seu cumprimento está, naturalmente, também dependente das práticas comerciais dos mediadores no relacionamento que estabelecem com os seus clientes.

Destaco as seguintes:

(1) Adotar uma política de vendas associadas que considere devidamente o impacto nos

custos e encargos para os tomadores dos seguros, decorrente da contratação de produtos ou subscrição de coberturas que não são essenciais à satisfação das suas necessidades,

(2) Acautelar que os clientes são elucidados sobre os conceitos de subseguro e de sobresseguro e das respetivas consequências em caso de sinistro e de assinalar as regras legalmente estabelecidas para os casos em que, em condições normais, o capital seguro decresce ao longo da vigência da apólice, refletindo-se tal redução no prémio cobrado,

(3) Esclarecer os clientes das consequências da falta de pagamento dos prémios de seguro, informando, nos produtos em que tal esteja previsto, da possibilidade de pagamento fracionado do prémio,

(4) tendo presente o atual cenário de elevada inflação e de aumento das taxas de juro, que penaliza as condições de obtenção de crédito, o dever de especial cuidado nos modelos de negócio adotados, evitando aqueles que não protejam os interesses dos clientes e, finalmente,

(5) no âmbito da regularização de sinistros, observar um especial dever de diligência.

▪ Agora, sim, termino, felicitando a Direção da APROSE, na figura do seu presidente, Senhor David Pereira, pela organização deste Congresso, tão importante para o mercado da distribuição de seguros e fundos de pensões em Portugal.

Desejo a todos uma excelente jornada.

Muito obrigada.