

Os desafios da mediação de seguros na perspetiva da supervisão

Intervenção do Presidente do ISP, Professor Doutor José Figueiredo Almaça, na Conferência
“Os desafios da mediação de seguros em Portugal”, organizada pela APROSE – Associação
Portuguesa da Mediação Profissional de Seguros

Lisboa, 1 julho 2014

Auditório do Centro de Reuniões da FIL-Feira Internacional de Lisboa

Boa tarde a todos,

Gostava de começar a minha intervenção felicitando a direção da APROSE pela realização desta Conferência, cujo título “Os desafios da mediação de seguros em Portugal” reflete a preocupação desta Associação setorial pelo futuro da atividade de mediação de seguros em Portugal.

E todos sabemos que a melhor forma de enfrentar os novos desafios é antecipando o debate, discutindo coletivamente os problemas para, em conjunto, se encontrarem formas de os ultrapassar.

Os profissionais de seguros aqui presentes conhecem bem algum dos principais desafios que este setor enfrenta, desde logo os relacionados com a evolução do negócio que tem vindo a sofrer um decréscimo, fruto de uma maior concorrência e diminuição da massa segurável resultantes da redução da atividade económica.

Também no domínio legislativo irão surgir desafios importantes para os quais a atividade de mediação terá de estar preparada, nomeadamente os que resultam da revisão da Diretiva da mediação e de que eu irei falar mais tarde.

Acrescem ainda os desafios de se conseguir corresponder às expetativas cada vez mais elevadas dos consumidores, conjugadas com a também cada vez maior complexidade e sofisticação dos produtos financeiros.

De qualquer forma, julgo que é importante que o setor olhe para estas questões de um ponto de vista positivo. Os desafios devem, antes de mais, ser encarados como oportunidades para melhorarmos as nossas competências e os nossos resultados.

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.

Enquanto Presidente da Autoridade de Supervisão devo confessar que sinto que muitos dos nossos concidadãos ainda não se aperceberam de que a atividade de mediação mudou muito nos últimos anos.

Esta é hoje uma atividade com um nível de profissionalismo muito elevado, com um grau de exigência também muito grande. Basta recordar que existiam à volta de 40 mil mediadores inscritos e, na última década, esse número se reduziu para cerca de 25 mil.

Mas esta transformação não ocorreu apenas no número de pessoas ligadas a esta atividade. É inquestionável que o setor está hoje melhor preparado para enfrentar os desafios futuros, tanto ao nível das competências académicas como profissionais. Mais de 87 % dos profissionais da mediação têm formação ao nível do ensino secundário e 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. Esta proximidade revela-se crucial no momento da venda, claro está, mas também e sobretudo na fase pós-venda.

Gostava ainda de vos falar, de forma muito breve, das alterações que estão em curso no âmbito da União Europeia, em especial da proposta de revisão da Diretiva relativa à mediação de seguros. Em fevereiro de 2014 foram aprovadas pelo Parlamento Europeu algumas alterações à Proposta que se encontra presentemente em discussão ao nível do Conselho da União Europeia

A proposta de revisão desta Diretiva tem como principais objetivos reforçar a proteção dos consumidores de seguros, assegurar condições equitativas de concorrência entre todos os participantes envolvidos na comercialização de produtos de seguros e aumentar o grau de integração dos mercados.

Em primeiro lugar, é alargado o âmbito de aplicação da Diretiva, que passa a abranger também a comercialização de contratos de seguro realizada diretamente pelas empresas de seguros (vendas diretas).

A Diretiva deixa, assim, de dizer apenas respeito à mediação de seguros, passando a abranger todas as formas de distribuição de seguros.

A Proposta prevê, igualmente, que passem a estar abrangidas as vendas de seguros a título acessório de uma venda de serviços.

Em matéria de requisitos profissionais, para além dos requisitos de qualificação adequada e de idoneidade, é estabelecido um requisito de formação profissional contínua.

No que diz respeito aos requisitos de informação, são estabelecidos requisitos semelhantes para as empresas de seguros, sendo também estabelecidos requisitos adicionais, como a obrigação de divulgar a base de cálculo e o montante da remuneração dos mediadores, bem como o montante de qualquer componente variável da remuneração recebida pelo pessoal de vendas das empresas de seguros e mediadores de seguros.

Em matéria de conduta de mercado, é aditado o princípio geral de que os mediadores devem atuar no melhor interesse dos seus clientes.

Claro está que todas estas alterações estão ainda em fase de negociação e de que as soluções finais poderão ainda sofrer algumas modificações. De qualquer forma, de uma coisa podemos estar certos: o setor segurador e de fundos de pensões continuará a desempenhar um papel determinante no desenvolvimento económico, financeiro e social.

Neste contexto, a atividade de mediação cumpre uma função crucial na ligação com os clientes e, por isso, terá de estar à altura dos desafios, correspondendo positivamente às expectativas dos operadores, dos clientes e, claro está, do supervisor.

De facto, nestes últimos anos, muita coisa mudou no mercado, mas há coisas que se mantêm: um dos aspetos positivos que sempre caracterizou a atividade de mediação e que felizmente se mantém é a proximidade e a disponibilidade dos mediadores para prestarem um serviço de grande qualidade aos seus clientes.

Em nome do Instituto de Seguros de Portugal posso assumir o compromisso de que continuaremos a fazer todos os esforços para que tenhamos um setor da mediação cada vez mais profissional, equilibrado e transparente, cumpridor da legalidade e que privilegie as boas práticas.

Muito obrigado a todos pela vossa atenção e, mais uma vez, as minhas felicitações à direção da APROSE por esta iniciativa.