

## Os seguros em Portugal

---

Intervenção do Presidente da ASF, Professor Doutor José Figueiredo Almaca, na Conferência anual organizada pelo Jornal de Negócios

**Lisboa, 13 fevereiro 2015**

Bom dia a todos,

Cumprimento todos os presentes, em especial os organizadores desta conferência, que vai já na segunda edição. É muito importante que existam fóruns desta natureza onde as questões importantes para o setor segurador e de fundos de pensões possam ser debatidas.

Já na edição do ano passado os temas discutidos foram muito interessantes e o debate muito frutuoso. Faço votos de que os senhores oradores que se seguem possam de facto acrescentar ideias inovadoras enriquecendo o debate.

Quero também felicitar o Jornal de Negócios na pessoa da sua diretora, a Dra. Helena Garrido, pelo contributo diário para o esclarecimento dos portugueses sobre as questões relacionadas com a atividade seguradora e de fundos de pensões.

Os indicadores atualmente disponíveis revelam que a economia portuguesa estará a entrar numa fase de recuperação, o que representa uma oportunidade para o setor segurador e de fundos de pensões.

Em 2015 as palavras Recuperação e Adaptação terão de entrar no vocabulário corrente dos gestores. Teremos de fazer um esforço no sentido de recuperar o crescimento, a fidelização dos clientes, a melhoria do serviço prestado e o reequilíbrio técnico, principalmente do ramo Acidentes de Trabalho.

Também a capacidade de adaptação será importante para garantir a otimização dos investimentos num quadro de baixas taxas de juro e, claro está, a adaptação ao Solvência 2.

Temos de reconhecer que o setor segurador e de fundos de pensões conseguiu, por mérito próprio, passar pela crise de uma forma suave, mantendo níveis de solidez financeira num quadro de grandes dificuldades.

Em 2014 assistiu-se já à inversão desta tendência negativa e estou convicto de que 2015 será um ano de recuperação e de novas oportunidades para o setor.

Gostava agora de abordar, ainda que de forma rápida, os temas que foram definidos para esta conferência: a distribuição e a governação.

**A distribuição de seguros** assume cada vez maior relevo, revelando-se um fator distintivo no negócio das empresas de seguros e no relacionamento entre operadores e consumidores.

Por esse motivo, no atual contexto importa considerar a distribuição de produtos e serviços de seguros de forma global, independentemente dos canais de distribuição ou comercialização concretamente utilizados.

Esta é, também, a tendência seguida a nível da União Europeia, de que é exemplo a revisão da Diretiva da Mediação de Seguros, que passará a designar-se Diretiva da Distribuição de Seguros, sendo aplicável a todos os distribuidores e não apenas aos mediadores de seguros.

No que diz respeito ao mercado segurador nacional, verifica-se, como em geral, uma coexistência de vários canais e modelos de distribuição.

Para além da manutenção das redes de distribuição próprias das empresas de seguros, destaco o peso significativo dos mediadores de seguros ligados, que atuam sob a responsabilidade das empresas de seguros na mediação dos respetivos produtos.

Realço ainda, a comercialização de produtos do ramo Vida através da rede bancária, de dimensão muito significativa, e que confirmou a tendência de reforço em 2013, representando cerca de **63%** do total da distribuição.

Devem, assim, continuar a merecer particular atenção as relações estabelecidas, nas suas variadas formas e modalidades, entre bancos e seguradoras no âmbito da venda de produtos de seguros.

Em termos globais, a mediação de seguros continua a constituir, com larga margem, o canal de distribuição preferencial no âmbito do setor segurador, tendo sido responsável, em 2013, por quase **94%** do volume total de vendas.

No que diz respeito aos agentes de seguros, e apesar do decréscimo verificado face ao ano anterior, esta categoria foi responsável por cerca de **27%** do volume global de vendas. Para este volume continuou a contribuir, como tradicionalmente, o peso relativo da comercialização de produtos dos ramos Não Vida, que representou cerca de **52%** da distribuição.

Neste segmento verificou-se, igualmente, um reforço da distribuição através do canal bancário, apesar da menor presença que, tradicionalmente, os bancos têm na comercialização de produtos dos ramos Não Vida.

Sobre esta matéria, não posso deixar de referir que este canal de venda deve reforçar o seu grau de especialização e exclusividade, atendendo, sobretudo, ao relevo que assumem matérias como a análise de riscos e a assistência pós-venda, que exigem níveis acrescidos de profissionalismo e constituem fatores diferenciadores, pelo valor que aportam para os consumidores e também para as empresas de seguros.

Neste contexto, é premente investir na área da formação e especialização dos operadores que comercializam produtos dos ramos Não Vida, em particular no setor bancário, não podendo deixar de se assinalar a especial vocação que mantêm os mediadores de seguros tradicionais, designadamente agentes e corretores, na distribuição deste tipo de produtos.

Em função da respetiva organização, implantação geográfica e posicionamento no mercado, os mediadores de seguros dispõem de condições privilegiadas para estabelecer uma relação de maior proximidade e disponibilidade relativamente aos clientes, aferindo o seu perfil de risco e necessidades específicas, prestando um aconselhamento qualificado quanto aos produtos que, em concreto, se revelam mais adequados.

Os mediadores são, em muitos casos, a principal, se não única, face visível no contacto com os consumidores.

Não posso, assim, deixar de sublinhar a relevância dos serviços prestados por esta categoria de profissionais enquanto facilitadores da relação estabelecida entre as empresas de seguros e os consumidores, não só na fase pré-contratual, mas também durante a vigência e execução dos contratos de seguro.

A nível europeu, destaco o processo de revisão da Diretiva relativa à Mediação de Seguros, que se encontra presentemente em fase de discussão.

Como mencionei anteriormente, passará a tratar-se de uma Diretiva relativa à Distribuição de Seguros, abrangendo, portanto, todas as formas e canais de distribuição, e não apenas a atividade de mediação de seguros.

Pretende-se, no entanto, que esta Diretiva continue a ser um instrumento de harmonização mínima, podendo os Estados-Membros manter ou introduzir disposições mais exigentes para proteção dos clientes e consumidores. Fica, assim, assegurada a possibilidade de o legislador adaptar as regras europeias às especificidades do ordenamento e mercado nacionais.

Os principais objetivos que presidem à revisão em curso são o reforço da proteção dos consumidores de seguros, a garantia de condições equitativas de concorrência entre todos os participantes envolvidos na comercialização de produtos de seguros (*level playing field* entre operadores) e o aumento do grau de integração dos mercados.

Em conclusão, sendo a distribuição uma atividade fundamental e determinante na configuração do setor segurador, enquanto polo aglutinador, por excelência, de todos os intervenientes no mercado – empresas de seguros, mediadores, consumidores – continuará, indubitavelmente, a merecer uma atenção reforçada no plano da regulação e supervisão, tendo em vista uma conformação cada vez mais significativa dos operadores com os princípios e regras aplicáveis e a manutenção de elevados padrões de conduta.

### **Governança**

Permitam-me agora que fale sobre o segundo tema desta Conferência, a Governança. E já que estamos perante uma audiência especializada, gostava de recordar algo que muitos dos que estão aqui presentes bem sabem: o regime Solvência II, cuja aplicação ocorrerá a partir de 1 de janeiro de 2016, concretiza a transição para uma abordagem orientada para os riscos efetivamente incorridos pelas empresas.

Nesta medida, o capital que as empresas de seguros e resseguros devem deter resulta diretamente das suas opções estratégicas e das suas decisões de negócio.

No entanto, e ainda que este novo regime assente sobre a premissa de que os riscos a que as empresas estão expostas devem ser identificados, quantificados e convertidos num requisito de capital – o Requisito de Capital de Solvência –, é igualmente assumido que todos os riscos deverão ser endereçados através de técnicas de gestão e mitigação, que se consubstanciam num sistema de governação.

O sistema de governação em ambiente Solvência II é, portanto, um conjunto de mecanismos que asseguram uma gestão eficaz, sã e prudente das atividades; assenta sobre uma estrutura organizacional adequada e transparente e num eficaz sistema de transmissão de informação; e compreende, entre outros aspetos, um sistema de gestão de riscos, incluindo a autoavaliação do risco e da solvência, ou ORSA, que tem sido considerado um dos aspetos mais desafiantes do regime, um sistema de controlo interno, quatro funções-chave, um rigoroso conjunto de requisitos de qualificação e de idoneidade e ainda requisitos específicos relativos à subcontratação.

O tema da governação não é novo para o setor segurador e ainda menos para as empresas de seguros e resseguros que operam em Portugal.

Com efeito, desde há vários anos que a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões tem demonstrado a importância que atribui a esta matéria, pois a Norma Regulamentar que estabelece os princípios aplicáveis ao desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno das empresas de seguros remonta a 2005.

Posteriormente, já em 2009, esta Norma Regulamentar foi complementada com uma Circular que emitiu recomendações nesta matéria, em linha com os desenvolvimentos da EIOPA – ou CEIOPS, na altura. Depois destes instrumentos, vários outros se seguiram, em matérias mais específicas como as políticas de remuneração ou a gestão da continuidade de negócio.

Ainda assim, há alguns aspetos que são, [a meu ver], essenciais e, como tal, merecem ser revisitados e recordados, principalmente agora que nos aproximamos a passos largos da meta – o dia 1 de janeiro de 2016.

Como princípio basilar do regime importa destacar a atribuição explícita ao **órgão de administração** da responsabilidade máxima pelo cumprimento, por parte da empresa, das disposições aplicáveis.

Nessa medida, é-lhe solicitada uma intervenção pró-ativa, desafiante e conhecedora relativamente a todos os aspetos relacionados com a atividade da empresa e com os seus riscos.

Outro dos fundamentos-base do regime é o **princípio da proporcionalidade**, de acordo com o qual a adoção de cada requisito, assim como os poderes de supervisão que lhe estão associados, é proporcional à natureza, dimensão e complexidade dos riscos inerentes à atividade da empresa.

Assim, a aplicação deste princípio a empresas de reduzida dimensão ou com perfis de risco menos complexos pode eventualmente resultar numa simplificação da carga regulamentar que sobre elas impende.

No entanto, de modo inverso, empresas com maior dimensão ou que envolvam um maior grau de complexidade em resultado dos respetivos riscos serão, necessariamente, confrontadas com um maior grau de exigência.

No que se refere à **estrutura organizacional** das empresas de seguros e resseguros, importa começar por ressaltar a aplicação do chamado “princípio dos quatro olhos”, de acordo com o qual pelo menos duas pessoas dirigem efetivamente a empresa e nenhuma decisão importante é implementada sem a intervenção de pelo menos duas dessas pessoas.

Nessa medida, não somente é fundamental documentar adequadamente as decisões tomadas, mas igualmente a forma como as mesmas têm impacto sobre os riscos da empresa e, consequentemente, sobre o respetivo consumo de capital.

É ainda importante assegurar uma adequada alocação, segregação e coordenação de deveres e responsabilidades, com o intuito de evitar ou endereçar eventuais conflitos de interesses, assim como sistemas de transmissão de informação, que permitam que esta chegue oportunamente a todos aqueles que dela necessitam.

Relativamente ao **sistema de gestão de riscos**, importa salientar a ideia-chave de que, quando se fala de riscos, se deve ter em consideração não somente aqueles a que cada empresa está efetivamente exposta e que consegue quantificar e endereçar adequadamente, mas também todos aqueles a que poderá vir a estar exposta e/ou que não sejam passíveis de quantificação ou “transformação” em requisito de capital.

No sistema de gestão de riscos assume particular relevância a **autoavaliação do risco e da solvência** ou ORSA.

Ao contrário do que é muitas vezes interpretado, o ORSA não requer o desenvolvimento de um modelo interno nem serve para calcular um requisito de capital adicional.

Este poderoso instrumento é, por vezes, designado como “o coração do regime Solvência II”, pelo facto de agregar os três pilares numa ferramenta só.

Por um lado, auxilia as empresas na identificação dos riscos a que estão expostas no curto e no longo prazo e permite que tenham, a todo o momento, capacidade para avaliar em que medida satisfazem as necessidades de solvência adequadas para fazer face aos riscos a que estão ou poderão vir a estar expostas.

Por outro lado, deve ser tido em conta nas decisões estratégicas da empresa e, nessa medida, é uma peça-chave do sistema de governação.

Finalmente, os respetivos resultados devem ser comunicados, quer ao órgão de administração, quer à autoridade de supervisão, fazendo parte do conjunto de informação a reportar periodicamente.

No que concerne ao **sistema de controlo interno**, apesar de parco em requisitos específicos, o regime é muito concreto no que diz respeito aos respetivos objetivos: assegurar a conformidade das empresas com as disposições aplicáveis, assim como a eficácia e a eficiência das suas operações, e garantir a disponibilidade e a qualidade da informação que é utilizada aos vários níveis, para suporte às tomadas de decisão.



Tal como referi anteriormente, o regime estabelece ainda a existência de quatro **funções-chave**: gestão de riscos, verificação do cumprimento ou *compliance*, auditoria interna e atuarial. Cada empresa poderá ainda considerar “chave” outras funções que confirmam influência significativa na gestão da empresa.

Neste contexto importa referir que nenhuma daquelas funções constitui uma novidade para as empresas de seguros e resseguros. Sendo uma função “a capacidade interna de execução de determinadas tarefas práticas”, de acordo com o futuro Regime Jurídico do Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, a designação das funções-chave poderá materializar-se na identificação, dentro da estrutura da empresa, das pessoas que detêm as competências adequadas para o cumprimento de atividades específicas.

Assim, e considerando, por exemplo, o princípio da proporcionalidade, a designação de funções-chave poderá não requerer a criação de unidades orgânicas especializadas, pelo menos no caso de empresas com reduzida dimensão e/ou menor complexidade em termos de riscos – desde que o enquadramento organizacional escolhido pela empresa não comprometa a necessária objetividade e independência no que respeita à execução das tarefas.

Independentemente das características de cada empresa, é fundamental assegurar que as pessoas que exercem funções-chave tenham acesso à informação necessária para o cumprimento das tarefas que lhes estão cometidas, bem como ao órgão de administração, a quem reportam diretamente.

Embora não resulte diretamente da aplicação do regime Solvência II, não posso deixar de fazer referência ao papel do **atuário responsável** neste contexto.

Com efeito, foi opção legislativa nacional a manutenção desta figura. Ainda assim, convém alertar para o facto de que várias das responsabilidades que, no contexto atual, são atribuídas ao atuário responsável passam para a alçada da função atuarial – uma das quatro funções-chave.

Nesta medida, foi necessário ajustar o importante papel do atuário responsável, que terá agora uma função de certificação, face à técnica seguradora ou resseguradora, dos elementos que vierem a ser definidos pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Note-se ainda que o exercício das funções a atribuir ao atuário responsável deverá ser totalmente segregado e independente em relação a funções operacionais e, em especial, face à função atuarial.

O estabelecimento de rigorosos **requisitos de qualificação e de idoneidade** é outro dos aspetos-chave do regime.

Em Solvência II, a detenção de adequadas qualificações profissionais, conhecimentos e experiência para efeitos de uma gestão sã e prudente, assim como a boa reputação e integridade, é requerida não somente aos órgãos de administração e de fiscalização, mas a todos os restantes elementos que dirijam efetivamente a empresa ou sejam responsáveis por outras funções-chave.

Em relação à **subcontratação**, há um conjunto de aspetos aos quais gostaria de dar um especial destaque.

Em primeiro lugar, a ideia-chave de que se podem subcontratar tarefas, mas não responsabilidades. Com efeito, independentemente do grau de externalização que se adote, a responsabilidade última caberá sempre e em última instância à empresa que subcontrata.

Depois, há a questão da necessidade de existência, em todos os casos de subcontratação de funções ou atividades fundamentais ou importantes, de um acordo escrito – mesmo quando a subcontratação ocorra dentro do grupo, ou seja, caso se recorra à chamada “subcontratação intragrupo”.

Adicionalmente, é dado conhecimento prévio à autoridade de supervisão sempre que a empresa opte por subcontratar uma dessas funções ou atividades.

Um outro princípio-base do regime Solvência II é a **documentação**. É fundamental que as estratégias adotadas e as decisões tomadas assentem em evidências objetivas e fidedignas, que as suportem e que permitam compreender a forma como a informação disponível é considerada para efeitos da gestão dos riscos.

Em especial, é requerido às empresas de seguros e de resseguros que definam políticas que descrevam claramente as responsabilidades subjacentes, os objetivos visados, as tarefas a concretizar e a informação a utilizar. Cada política deve estar alinhada com a estratégia de negócio global da empresa e ser aprovada pelo órgão de administração.

Por fim, no contexto desta resenha sobre os principais requisitos que regem o sistema de governação em Solvência II, não posso deixar de fazer referência ao facto de que estes princípios são aplicáveis igualmente **ao nível do grupo**. Com efeito, para além de um conjunto de matérias específicas que se aplicam única e exclusivamente às empresas de seguros ou de resseguros participantes, sociedades gestoras de participações no setor dos seguros ou companhias financeiras mistas, a estas entidades são igualmente aplicáveis todas as especificações que aqui descrevi.

O regime Solvência II é, em matéria de governação, altamente detalhado. Na verdade, fiz apenas referência aos principais aspetos que o caracterizam, já que os documentos publicados contêm um elevado grau de profundidade no que respeita aos temas aqui enunciados.

No entanto, considerou-se que a aposta nesta área era particularmente premente, na medida em que o paradigma Solvência II assenta na premissa de que uma gestão sã e prudente da atividade é um fator fundamental para garantir a proteção dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários.

Mas a existência de um conjunto tão completo de princípios e disposições não é, por si só, suficiente nem garantia de uma conduta adequada.

A experiência que tem vindo a ser acumulada nos últimos anos demonstra que, mais do que as regras em si, é a sua adesão à realidade que tem de ser circunstanciadamente analisada e desafiada.

Este desafio coloca-se internamente, às várias estruturas da empresa, através dos vários níveis de reporte e da intervenção de vários níveis de gestão, incluindo de modo particular o papel crucial do órgão de administração, e coloca-se igualmente à autoridade de supervisão, cuja atuação continuará a ser de grande proximidade e cada vez mais prospetiva e orientada para os riscos.

Para concluir, gostaria de salientar que:

- Não basta cumprir as regras do regime – há que incorporá-las;
- Não basta fazer cálculos – há que desafiá-los, questioná-los e, se necessário, refazê-los;
- Não basta recolher, armazenar e distribuir a informação – é preciso que essa informação seja de qualidade, oportunamente utilizada e adequadamente transmitida, mas também corrigida sempre que tal seja necessário;
- Não basta documentar – é preciso que a documentação reflita a realidade e seja útil para quem dela usufrui;
- Não basta reportar ao supervisor – há que dialogar, explicar, discutir e procurar, em conjunto, as soluções mais adequadas para cada empresa.

*Muito obrigado pela vossa atenção*