

MAIS JE SEGURO



pexels

O que vai acontecer no pós Covid-19

REDAÇÃO

editorial@jornaleconomico.pt

No rescaldo da pandemia originada pela Covid-19, a perspectiva é de uma queda do PIB da dimensão da crise financeira de 2009, salienta o diretor-geral da Coface Portugal, José Monteiro. A nova crise tem características novas para os mercados, empresas e consumidores. A retoma está condicionada pela evolução epidemiológica. O risco de crédito de empresas e famílias é muito elevado, e o regulador de seguros alerta o setor para a debilidade de todos os agentes económicos, bem como para a neces-

sidade de analisar caso a caso a melhor forma de mitigar as dificuldades que estão a sentir.

Maria Celeste Hagatong, presidente da Cosec, reporta que “a percentagem de empresas encerradas (temporária e definitivamente) é mais elevada no alojamento e na restauração: 90% das empresas dizem ter recorrido ao *layoff* simplificado”.

Mas perante a previsão de uma maior frequência de fenómenos como pandemias, alterações climáticas, inundações e incêndios, o que deve a indústria de seguros fazer? Anabela Araújo, da *broker* AON, diz que “vai ser necessária a formulação de uma estratégia de

gestão do risco que contemple três elementos chave: a agilidade na implementação de medidas de contingência que assegurem a proteção dos recursos humanos e materiais e a continuidade das operações; a resiliência financeira e do modelo de negócio, de forma a adaptar a sua estrutura aos cenários que possam surgir; e a capacidade de liderança, importante para manter o foco no futuro e a sustentabilidade da empresa. Só as empresas com maior maturidade na gestão do risco vão conseguir enfrentar eficazmente cenários como aquele que vivemos hoje”. E os seguros “devem ser tidos em conta como uma medida

integrada nesta estratégia de gestão de risco”.

Para João Pedro Borges, presidente da CA Seguros, “estes factos obrigam a uma reflexão, por parte da indústria de seguros, sobre o que estamos a segurar, o que é relevante segurar, a adequação das tarifas e os fundos adequados para fazer face a grandes eventos.” José Monteiro adianta que “o risco de crédito das empresas será muito elevado, mesmo num cenário “otimista”, em que a atividade económica recomeça gradualmente no terceiro trimestre do ano, na condição de não se verificar uma segunda vaga da pandemia no segundo semestre de 2020”.

Já Ricardo Pinto dos Santos, da

MDS, diz que “os desafios não se ficam por aqui. Os efeitos das alterações climáticas irão agravar o risco de pandemia devido à alteração dos fatores de transmissão de doenças, aumentando a incerteza quanto à localização, tipo e gravidade do próximo surto epidémico. As soluções de seguro para pandemias ainda não estão desenvolvidas, mas o setor segurador tem sido sempre capaz de se adaptar aos novos desafios e de encontrar formas de responder a novos riscos. Nesse sentido, estão a ser desenvolvidos mecanismos inovadores de financiamento de riscos de pandemia que mobilizam fundos do setor público e privado.” ●

PUB



• TALKS •

Em direto através do site www.jornaleconomico.pt
ou em www.facebook.com/JornalEconomico

Entenda como está o setor segurador a responder aos desafios da pandemia de Covid-19 nas mais variadas áreas de atuação e ainda as recomendações do regulador da indústria. **Esperamos por si!**

7 maio | 17h00

Powered by:



ANÁLISE

Digitalização veio para ficar e seguro de pandemias avança

As implicações da paragem da economia mundial perante uma pandemia sem precedentes terá impactos disruptivos na indústria seguradora. Futuro passa por parcerias entre setor público e privado.

REDAÇÃO

editorial@jornaleconomico.pt

A digitalização de processos e negócios ligados aos seguros veio assumidamente para ficar, enquanto o mercado estuda soluções para seguros de pandemia. As parcerias entre o setor público e o setor privado são a solução de futuro.

“Os efeitos das alterações climáticas vão agravar o risco de pandemia devido à alteração dos fatores de transmissão de doenças, aumentando a incerteza quanto à localização, tipo e gravidade do próximo surto epidémico”, diz Ricardo Pinto dos Santos, CEO da *broker* MDS. Adianta que as soluções de seguro para pandemias “ainda não estão desenvolvidas, mas o setor segurador tem sido sempre capaz de se adaptar aos novos desafios e de encontrar formas de responder a novos riscos. Nesse sentido, estão a ser desenvolvidos mecanismos inovadores de financiamento de riscos de pandemia que mobilizam fundos do setor público e privado.

Um dos exemplos é o Pandemic Emergency Financing Facility (PEF), um mecanismo que envolve financiamento público e privado, coordenado pelo Banco Mundial, para direcionar rapidamente fundos destinados a enfrentar surtos de doenças infecciosas com potencial pandémico. O PEF possui duas componentes para financiar a resposta a surtos de doenças: uma “cash window” e uma “insurance window”. A “insurance window” envolve um seguro – uma “catastrophe bond” – que é um instrumento financeiro usado para garantir o risco de desastres causados por condições climáticas extremas e terremotos. Mais de 12,8 mil milhões de dólares em catastrophe bonds foram emitidos/comprados por segurados em 2018”.

João Pedro Borges, presidente da CA Seguros, realça por seu lado que “a atual pandemia, a nível mundial e mais nuns países do que noutros, deverá gerar uma maior necessidade de seguros de saúde adequados”. Teresa Brantuas, da Allianz, vai no mesmo sentido ao afirmar que a indústria seguradora “tem conseguido dar uma resposta rápida, eficaz e so-



Reuters

ficos, ou as soluções “tradicionais” de seguros, como o seguro de Danos Materiais e Perdas de Exploração, que garantem os danos materiais em consequência de fenómenos da natureza e as perdas de exploração, entre outros, alerta o presidente da MDS.

“O valor a pagar pelo seguro, associado a uma cobertura, tem de estar alinhado com o risco, ou seja, a probabilidade de ocorrer; a frequência; e a dimensão do custo associado. No caso de uma epidemia, é difícil de quantificar e implicará um prémio muito elevado, para além da viabilidade e disponibilidade para os resseguradores assumirem a cobertura, dado que terão também o mesmo racional. Naturalmente podem criar-se produtos ou coberturas que dão resposta a um conjunto específico de circunstâncias, com valores máximos de indemnização pré-definidos, e temos vindo a assistir ao lançamento recente de algum tipo de ofertas”, realça José Gomes, da Ageas Portugal.

Digital

O impacto do digital é igualmente decisivo. Diz o presidente da CA Seguros que “a relação com o cliente, que até há pouco tempo era sobretudo presencial, deve desenvolver-se também pelos canais digitais, garantindo informação ao cliente dos riscos a segurar e a qualidade e celeridade do serviço ao cliente, por forma a minimizar os impactos destes eventos na sociedade. A melhoria da oferta deverá passar pela ainda maior aposta no desenvolvimento do digital, no recurso à tecnologia, desmaterializando processos, demonstrando transparência e maior agilidade na capacidade de resposta às suas necessidades, sem descurar a segurança e a proteção contra ameaças cibernéticas”. Acrescenta que “há riscos do passado que são menos significativos hoje, assim como há outros riscos que se tornaram mais frequentes e graves. Estes factos obrigam a uma reflexão, por parte da indústria de seguros sobre o que estamos a segurar, o que é relevante segurar, a adequação das tarifas e os fundos adequados para fazer face a grandes eventos”. ●

Podem-se criar produtos ou coberturas que dão resposta a um conjunto específico de circunstâncias, com valores máximos de indemnização pré-definidos

lidária a todos os eventos que têm ocorrido”. Para Anabela Araújo, da AON, “a previsão de uma maior frequência na ocorrência de fenómenos como incêndios, inundações, alterações climáticas e pandemias, vai levar a que as empresas estejam cada vez mais alerta para estes riscos e procurem responder ao impacto que estes possam ter na sua atividade e nos seus colaboradores. Para isso, vai ser necessária a formulação de uma estratégia de gestão do risco que contemple três elementos chave: a agilidade na implementação de medidas de contingência que assegurem a proteção dos recursos humanos e materiais e a continuidade

das operações; a resiliência financeira e do modelo de negócio, de forma a adaptar a sua estrutura aos cenários que possam surgir; e a capacidade de liderança, importante para manter o foco no futuro e sustentabilidade da empresa. Só as empresas com maior maturidade na gestão do risco vão conseguir enfrentar eficazmente cenários como aquele que vivemos hoje. Relativamente aos seguros, estes devem ser tidos em conta como uma medida integrada nesta estratégia de gestão de risco”.

Isto sem descurar o que a indústria tem feito a nível de novos seguros, caso dos seguros paramétricos para colheitas e riscos catastró-

TRAN
QUILI
DADE

AGORA A TRANQUILIDADE TAMBÉM É GENERALI

A Tranquilidade faz parte do Grupo Generali. Juntámos a proximidade e a história construídas pela Tranquilidade em Portugal desde 1871, com a dimensão internacional do 3º maior grupo segurador europeu. Esta união dá-nos ainda mais solidez e agilidade para estarmos cada vez mais próximos dos nossos clientes e parceiros.

grupo  GENERALI

A Tranquilidade é uma marca da Seguradoras Unidas, S.A., grupo Generali



ANÁLISE

ASF alerta seguradores para a vulnerabilidade de empresas e famílias

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões considera setor segurador português maduro e sólido, mas mantém-se atenta aos impactos ainda desconhecidos da pandemia.

REDAÇÃO

editorial@jornaleconomico.pt

Questionada sobre o futuro dos seguradores nacionais em termos de solvência, após este risco contingente associado à pandemia de Covid-19, a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões considera que “Portugal conta com um setor segurador maduro, sólido, experiente e com provas dadas, que muito tem contribuído para respon-

der às necessidades do país, potenciando níveis de confiança dos agentes económicos e dando garantias quanto ao desempenho das suas funções. Não devemos porém alhear-nos dos impactos, muitos deles ainda desconhecidos, que o atual contexto terá de forma transversal em todo o sistema financeiro, na economia, e, em particular, o impacto que o agravamento da situação pode vir a ter no setor segurador”.

Adianta o regulador que “as empresas de seguros, enquanto grandes

investidores institucionais, gerem carteiras de investimento significativas que incluem dívida soberana e privada, ações e imobiliário, entre outros ativos, pelo que não são imunes ao acréscimo de volatilidade e de incerteza que tem caracterizado os mercados financeiros recentemente. Adicionalmente, a diminuição da atividade económica afeta de forma direta a atividade do setor segurador, particularmente os ramos reais cuja produção vinha a crescer nos últimos anos, acompanhando o

crescimento do PIB e do emprego, crescimento que será inevitavelmente interrompido. Também o ramo Vida sofrerá desafios adicionais, nomeadamente com o aprofundamento do panorama de baixas taxas de juro e de taxas de poupança. Nesse sentido, a ASF tem promovido as intervenções necessárias para garantir que o setor se mantém a funcionar em pleno, contribuindo dessa forma para dar resposta às necessidades das empresas e das famílias, como forma de proteger os in-

teresses dos consumidores e preservar a estabilidade financeira”.

A nível de recomendações dadas pelo regulador aos regulados, em termos de capitais, a ASF diz ter produzido e emitido “um conjunto de recomendações e medidas de flexibilização dirigidas às empresas de seguros, aos distribuidores e às entidades gestoras de fundos de pensões, espelhadas nas respetivas cartas circulares. No que às empresas de seguros e às entidades gestoras de fundos de pensões se refere, e por se considerar fundamental minimizar o impacto negativo imediato que as várias medidas que têm vindo a ser adotadas para o controlo do surto epidémico têm na situação financeira das empresas dos setores sob sua supervisão, a ASF tem alertado as empresas de seguros e as entidades gestoras de fundos de pensões para a necessidade de implementarem os seus planos de contingência, assegurando, nesta fase inicial, a continuidade do negócio, sem disrupções. É essencial que as empresas de seguros e as entidades gestoras de fundos de pensões encontrem mecanismos que, apesar das limitações operacionais, lhes permitam manter a monitorização regular da sua posição financeira, de liquidez e de solvência, com vista à tomada de decisões atempadas para as evoluções desfa-



Bloomberg

voráveis que se avizinham”.

Acrescenta a ASF que “tem instado as empresas dos setores sob sua supervisão a tomarem as medidas necessárias com vista a restringir todas as ações no âmbito da política de gestão de capital que impliquem a descapitalização das empresas, com destaque para a distribuição de dividendos e para as operações de financiamento intragrupo”. Adianta que “de um ponto de vista da supervisão comportamental, as recomendações enviadas às empresas de seguros reforçam o dever de, na sua atuação, terem em consideração que muitos dos seus clientes estão atualmente numa posição de grande vulnerabilidade pelo que deverão ter particular atenção ao tratamento das situações que lhes forem apresentadas, procurando ir ao encontro das necessidades dos clientes, em temas como atrasos na cobrança de prémios, dificuldades de regularização de sinistros e de alterações de contratos e esclarecimento prévio de condições de resgate antecipado. Por sua vez, no âmbito das sociedades gestoras de fundos de pensões a ASF entendeu recomendar que tenham especial atenção aos eventuais atrasos nos pagamentos das contribuições por parte dos contribuintes dos fundos de pensões, por motivos que lhe são alheios, bem como à necessidade de esclarecer os associados e participantes nos casos de *switching*, nos casos em que tal é permitido, e de informar adequadamente os associados, beneficiários e participantes de alterações na política de investimento dos fundos de pensões motivadas pela presente situação excepcional, dada a sua relevância.

Finalmente, em relação aos mediadores de seguros é fundamental que assegurem que todas as comunicações com os clientes, são feitas de forma clara e informativa garantindo, atempadamente, a correta informação sobre os termos contratuais dos seus produtos. No atual contexto ganha particular importância o reforço de esclarecimentos no âmbito das coberturas, tendo particular atenção às exclusões, por forma a garantir que os clientes tenham um conhecimento claro do âmbito de cobertura das suas apólices”. Conclui a ASF que as ações por si promovidas “têm sido implementadas em estreita articulação com as restantes autoridades de supervisão nacionais, bem como com os seus pares europeus e com a EIOPA, alargando assim a visão de conjunto sobre os riscos e impactos da atual conjuntura entre setores e geografias”.

Adianta a ASF que “globalmente a resposta das empresas de seguros foi a todos os níveis exemplar, sobretudo no que se refere à sua atuação face aos seus clientes e às suas obrigações e responsabilidades enquanto garante da estabilidade social e financeira. Através de uma rápida implementação dos seus planos de contingência e de continuidade

de negócio, as empresas de seguros deram uma resposta eficaz às necessidades internas, como forma de garantir a continuação da sua atividade sem interrupções, ao mesmo tempo que, com o auxílio das ferramentas digitais, mantiveram o contacto com os seus tomadores de seguros, individuais e empresariais, demonstrando um enorme profissionalismo e solidariedade face ao momento adverso que famílias e empresas enfrentam”. Reforça a ASF que “a situação sem precedentes que vivemos atualmente, demonstrou a capacidade de adaptação do setor a circunstâncias adversas e imprevisíveis. Ao nível dos contratos de seguro, em especial nos seguros de saúde, verificou-se também uma procura de soluções que vão ao encontro das necessidades dos clientes, algumas das vezes para além daquilo que se encontrava estabelecido na apólice (por exemplo, suportando todos os custos até que fosse diagnosticada a infeção por Covid-19, incluindo o custo do próprio teste), ou desenhando novos produtos, especialmente para os profissionais de saúde, com cobertura específica em caso de infeção”.

E sobre as eventuais diferentes interpretações do impacto da situação de emergência na responsabilidade do segurador, a ASF refere que “nas situações em que eventualmente se verifiquem interpretações diferentes, em particular aquelas que possam colocar em causa os direitos dos consumidores, a ASF não deixará de tomar as medidas que se revelem necessárias para assegurar o bom funcionamento do mercado, a proteção dos tomadores de seguros, dos segurados, dos terceiros lesados, dos participantes e dos beneficiários, no âmbito das competências que lhe estão atribuídas, incluindo ações de supervisão específicas, se for caso disso.

Também o mercado de fundos de pensões tem procurado antecipar-se a qualquer problema que possa advir da situação atual, garantindo desta forma uma resposta atempada a associados, participantes e beneficiários dos fundos de pensões. A ASF tem como principal prioridade garantir o efetivo direito e a defesa dos consumidores, pelo que tem também procurado esclarecer estes últimos relativamente às questões mais relevantes que decorrem do estado de emergência, nomeadamente através de alertas específicos no seu site institucional ou através do Portal do Consumidor.

Por último, refira-se que a ASF solicitou um reporte extraordinário, que lhe permitirá monitorizar de forma permanente a situação do setor segurador e de fundos de pensões e, caso se justifique, tomar as medidas adicionais que se revelem necessárias para assegurar a continuação do bom funcionamento do mercado, bem como da proteção de todos os seus intervenientes.” ●

OPINIÃO

Ramo Vida tem o desafio mais difícil



CARLA AZEVEDO GOMES
Sócia da SPS Advogados

De forma súbita e imprevista, qual verdadeira definição de “sinistro”, o ano de 2020 iniciou-se com o maior surto pandémico dos tempos modernos. Não escolheu países, não escolheu classes sociais, não escolheu pessoas. Propaga-se por onde pode e infecta quem pode. Naturalmente, dizem as estatísticas, prefere os mais frágeis, mas ninguém lhe está imune, pelo menos que se saiba!

Ainda que por tempo limitado, antecipando-se que o levantamento do Estado de Emergência III ocorra já no próximo dia 2 Maio, a suspensão e adormecimento de inúmeras actividades económicas em sectores primordiais como a indústria, o comércio e os serviços, mergulhar-nos-ão, inevitavelmente, numa crise global ainda sem dimensão à vista.

Apesar de um enorme esforço de adaptação e flexibilização, com vista a encontrar soluções e não criar problemas acrescidos, alargando coberturas em regra excluídas nos contratos de seguro, e restringindo exclusões, a actividade seguradora sofreu, sofre e sofrerá também as consequências próprias da desaceleração económica.

O actual surto de COVID-19, afectando severamente a saúde, transporta-nos de imediato para o risco nos seguros de pessoas, em particular no que respeita aos óbvios riscos associados a seguros de saúde e a seguros de vida, mas não só!

No caso das Seguradoras do Ramo Não Vida, a ameaça poderá ter impacto imediato na diminuição do número de clientes em carteira seja por indisponibilidade financeira do tradicional cliente particular, seja por insolvência de pe-

quenas e médias empresas, relevando ainda situações em que por perda de exploração ou negócio não excluídos das apólices contratadas, possam chamar a seguradora a assumir responsabilidades. Também riscos de cancelamento (eventos, viagens) serão muito convocados junto das seguradoras nesta fase e poderão determinar alguns pagamentos que, nem de longe, nem de perto, as seguradoras estavam preparadas para assumir, sendo até muito discutível se algum destes seguros contratados previu (entenda-se actuarialmente, falando) o risco pandémico à escala planetária.

Por outro lado, não deixa também de ser verdade que, inversamente, podemos estar em presença de redução do risco de sinistro em ramos como o automóvel, multirrisco habitação, responsabilidade civil (vg acidentes de viação, furto recheio de imóveis, incêndios, inundações), motivados pelo confinamento e restrições de circulação, poupando aqui alguns custos, tradicionalmente provisionados, às Seguradoras.

Parece unânime que são as Seguradoras do Ramo Vida que enfrentam o desafio mais difícil devido à desvalorização das suas carteiras de investimentos, resgates antecipados, desinvestimento em produtos financeiros de capitalização, sendo de esperar que os rácios de solvência das seguradoras (mesmo podendo operar a mitigação do risco por via do resseguro) sejam severamente afectados tendo em conta especialmente indemnizações a clientes de produtos com taxas fixas e de rendimento garantido, cujo risco corre integralmente pela seguradora. Tal, terá reflexo nos resultados das seguradoras e num aumento substancial das provisões.

O tempo quer-se de reflexão, análise e serenidade, tempo em que todos os agentes económicos devem actuar em solidariedade favorecendo a criação de soluções que respondam aos novos desafios que se colocam, sem perder de vista que o primeiro interesse a proteger é o do cliente! ●

ASF solicitou um reporte extraordinário, que lhe permitirá monitorizar de forma permanente a situação do setor segurador e de fundos de pensões

FORUM ADVOGADOS

AINDA É CEDO PARA PERCEBER ATÉ ONDE CRESCERÁ A LITIGIOSIDADE JUDICIAL

A crise pandémica global que vivemos vai obrigar seguradores e segurados a rever clausulados, para o futuro, sendo que poderão ser criadas apólices específicas para estes riscos.

COMO VÃO SER OS SEGUROS PÓS-COVID 19 E O QUE TERÁ DE MUDAR NOS CONTRATOS FUTUROS. SERÃO CRIADAS APÓLICES ESPECÍFICAS PARA ESTES RISCOS? E SERÁ QUE A PANDEMIA CRIOU MAIOR LITIGÂNCIA? ASSIM É, SOBRETUDO AO NÍVEL DO CANCELAMENTO DE EVENTOS E NOS SEGUROS DE SAÚDE E VIAGENS. POR ENQUANTO, A SUSPENSÃO DOS PRAZOS JUDICIAIS NÃO PERMITE AVANÇAR COM NÚMEROS, E A INTERPRETAÇÃO DO CLAUSULADO DOS SEGUROS SERÁ A BASE PARA DIRIMIR, OU NÃO, POTENCIAIS LITÍGIOS.



NUNO LUÍS SAPATEIRO
Associado coordenador da área de Bancário e Financeiro e Mercado de Capitais da PLMJ

“É inevitável concluir que o mercado segurador vai ser forçado a rever a sua oferta de produtos no sentido de alargar, de forma mais ou menos significativa, o leque de garantias associadas a epidemias e pandemias. Essa adaptação já se tem vindo a sentir, de forma muito gradual, no que diz respeito aos denominados seguros de saúde. Não é expectável, no entanto, que o setor venha a viver uma revolução no período pós-Covid uma vez que estamos perante fenómenos com um potencial de prejuízos muito elevado. Na realidade, estamos perante um setor que já está sujeito a uma enorme pressão em termos de requisitos de solvência e ‘compliance’ e quaisquer alterações nos produtos para fazer face aos principais riscos decorrentes de fenómenos como a Covid-19 – nomeadamente perdas de exploração – deverão estar condicionadas em termos de sub-limite de capital, franquia ou limite temporal da cobertura.

A Covid-19 e a sinistralidade associada às alterações climáticas têm despertado o setor segurador e o público em geral para uma nova realidade que nos obriga a lidar com fenómenos que outrora se consideravam excecionais ou praticamente impossíveis e que, por essa razão, eram quase letra morta na lista de exclusões dos produtos de seguro”.

E sobre a litigância a subir entre seguradores e segurados “é uma questão que só o próprio setor segurador poderá responder. O efeito que temos sentido em relação aos nossos clientes traduz-se na necessidade de visitar os termos da sua carteira de seguros – nomeadamente as linhas de seguro comerciais – para determinar o nível de garantias que é prestado neste tipo de circunstâncias. É expectável que esse processo de revisão de carteiras se venha a refletir numa maior pressão junto das seguradoras e mediadores de seguros no sentido de rever o âmbito de determinadas

coberturas. Uma das coberturas que poderá vir a suscitar mais discussão no futuro próximo é a de perdas de exploração uma vez que a mesma está, regra geral, condicionada a perdas associadas à destruição ou dano material do bem seguro, o que não se verifica no caso de uma pandemia.”



CARLA AZEVEDO GOMES
Sócia da SPS Advogados

“Parece-me que não podemos falar em falhas nos contratos de seguro atuais. A atividade segura é uma atividade de gestão de riscos. Os contratos de seguro servem essencialmente para evitar, prevenir e minimizar as consequências da verificação dos riscos seguros. E é isso que os nossos contratos de seguro fazem: cobrem um risco (eventual) contra o pagamento de um prémio (certo e parcial).

Com naturalidade e não obstante existirem seguros para catástrofes naturais ou humanas, a verdade é que em Portugal (com exceção de alguns fenómenos naturais: sismos, aluimentos de terras, cheias, algumas epidemias e pouco mais) a nossa natureza, avessa a cobrir riscos que nos parecem distantes, improváveis, de frequência reduzida ainda que de consequências graves e extensas, provavelmente vai ser afetada por esta crise pandémica global e teremos clausulados revistos prevendo situações como a que vivemos atualmente ou similares, quer através de construção de apólices específicas para estes riscos, quer para coberturas adicionais/complementares com pagamento de sobre prémio, quer ainda com exclusões taxativas em outros contratos de seguro. Por outro lado “é natural que áreas mais contingentes como os cancelamentos de eventos (concertos, feiras, campeonatos desportivos), seguros de saúde ou viagens, em que ainda não existe na prática seguradora decisão unânime sobre a inclusão/exclusão do surto pandémico, venha a criar alguma tensão entre seguradoras, tomadores, segurados. Litigiosidade

judicial propriamente dita, ainda é cedo para saber, já que, se por um lado a suspensão dos prazos judiciais não nos permite ter a frieza dos números de ações judiciais ou reclamações em centros de resolução alternativa de litígios, por outro lado, sabendo-se que a primeira opção quer do tomador de seguro, segurado e genericamente qualquer cliente será a da via conciliatória, não deveremos esperar, no imediato, um crescimento exponencial da litigância. Que haverá situações em que os tribunais serão chamados a dirimir litígios que partam, em grande medida, das interpretações dos clausulados dos seguros contratados, disso não temos dúvidas.”



LUÍS FILIPE FARIA
Advogado na Belzuz Abogados

“Uma das maiores alterações que o surto do novo coronavírus trouxe ao setor segurador foi a aposta nos canais digitais. Com efeito, durante esta pandemia as empresas de seguros viram-se forçadas a utilizar, quase em exclusivo, os meios digitais e com resultados positivos assinaláveis. Este facto, aliado a uma necessária nova forma de distribuição de produtos de seguros, leva a que a aposta no desenvolvimento digital das empresas de seguros seja uma realidade. Relacionado com este aspeto, veremos também um incremento massivo da contratação online por parte das empresas de seguros. Por outro lado, os seguros tradicionais terão necessariamente de se adaptar à nova realidade pós-Covid-19. Desde logo, por exemplo, no âmbito dos seguros de vida e de saúde, será natural que os questionários clínicos passem a incluir perguntas no sentido de saber se as pessoas viajaram para fora do país, nomeadamente para as zonas onde se verificaram os principais focos de incidência da doença. Será também de esperar o lançamento de novos produtos de seguros adaptados às necessidades específicas de cada cliente decorrentes dos novos hábitos de

consumo provocados pela Covid-19, como a aquisição de produtos através da Internet, assim como a evolução de novos modelos de negócio, como por exemplo o “pay as you go”, ou seja, o pagamento efetuado na medida do uso. Atendendo à segunda renovação do estado de emergência até ao próximo dia 2 de maio, com todos os constrangimentos inerentes, ainda será cedo para perceber se a pandemia provocada pelo novo coronavírus irá ou não gerar uma maior litigância entre as empresas de seguros e os seus segurados. As seguradoras têm vindo a demonstrar, durante este período, uma grande sensibilidade para com os tomadores e os segurados, através da criação de novos produtos específicos para os apoiar durante esta crise sanitária ou da flexibilização de procedimentos, por exemplo. Porém, não poderá ser exigível às empresas de seguros que cubram situações que não foram previamente contratadas, o que poderá gerar, de facto, uma maior litigância entre as partes. Pensamos que esse efeito poderá ter uma maior incidência sobretudo no âmbito dos seguros de acidentes de trabalho e seguros de saúde, estes últimos devido à não assunção, por parte da empresa de seguros, de determinadas despesas relativas a esta pandemia, uma vez que, regra geral, as condições gerais excluirão as mesmas e, eventualmente, nos seguros de créditos, nos casos em que a seguradora decide fazer cessar o contrato após a verificação de vários sinistros em sequência.”

OPINIÃO

Os riscos para o seguro de D&O em 2020



JORGE TOBIAS

Associate Director – Risk Solutions
Corporate Risk and Broking na Willis
Towers Watson

Para todas as organizações, independentemente do seu sector de atividade e dimensão, estávamos, no início de 2020, a assistir a um avolumar de fatores que contribuíam para alguma instabilidade e incerteza no planeamento da sua atividade económica. Para quem exerce cargos de responsabilidade nas organizações, nomeadamente os administradores e diretores (D&O, na sua sigla em inglês), desempenhar a sua função num contexto de incerteza aumenta os riscos das organizações, mas também os riscos pessoais, na medida em que o património pessoal pode ser colocado em cheque. Importa assim identificar algumas tendências que contribuíam para este degradar de cenário de risco e com impactos nos cenários de renovação das apólices de Responsabilidade Civil de Diretores e Administradores (Seguro D&O).

O presente contexto de emergência e resposta à pandemia (COVID 19) não diminui a importância destas tendências. Pelo contrário, deverá acelerar e potenciar os impactos das referidas tendências e as suas consequências para o mercado segurador que subscreve estes riscos.

Os gestores, ao serem confrontados com tomadas de decisão de relevo numa base diária e condicionados pela ausência de informação, pela indefinição legislativa, pela necessidade de dar resposta a situações de emergência financeira e de tesouraria e pela avaliação (difícil) de impactos colaterais das suas decisões, vão necessariamente ter uma maior probabilidade de virem a ser chamados a prestar contas sobre a sua atuação. Certamente que a primeira leva de insolvências irá ditar o início dessas discussões. O seguro de D&O funcionará, no presente contexto, como um backstop, em certos casos único, para mitigar o risco destes indivíduos e assim ajudar a salvaguar-

dar o seu património pessoal. Da nossa perspetiva, há pelo menos quatro grandes tendências que a nossa ver merecem algum destaque nesta análise:

1. Cresce o impacto da informação negativa

As informações negativas publicadas sobre uma determinada organização nos meios de comunicação ou nas redes sociais têm um impacto direto na sua atividade comercial, quer seja devido a investigações e possíveis sanções, quer a uma queda nos preços das ações ou nas vendas. Falhas graves nos produtos comercializados, desastres causados pela empresa (como poluição ambiental ou incêndios), e problemas com a cibersegurança eram aspetos já sobejamente conhecidos. A crise que agora vivemos irá também (re)colocar os temas da salvaguarda da saúde dos colaboradores e clientes bem como a gestão das relações laborais como aspetos relevantes na avaliação da reputação de uma organização ou marca. Acrescente-se a isto um novo problema com o qual as empresas têm que saber lidar: as redes sociais, disseminadoras de todo o tipo de informações, verdadeiras e falsas.

2. As alterações climáticas e os litígios do futuro

Os riscos decorrentes das mudanças climáticas são reais e têm tendência para aumentar, à medida que eventos climáticos extremos (furacões, secas, inundações...) se tornarem mais recorrentes. Nos últimos anos, aumentou o número de litígios e processos judiciais relacionados com o meio ambiente, somando-se a estes casos relacionados com as mudanças climáticas. Espera-se que nos próximos anos aumentem estas disputas, principalmente em setores mais expostos, como a mineração, a extração de petróleo, a aviação, mas também naqueles que facilitam a sua atividade, como bancos e seguros.

3. Aumento das ações judiciais coletivas de investidores e acionistas

Os ambientes regulatórios estão a evoluir em muitas jurisdições e isso está a ser acompanhado de um aumento nas ações judiciais coletivas de acionistas e investidores, uma tendência nova, mas a fazer o seu

caminho na Europa e já com forte tradição nos EUA. O presente contexto de resposta à pandemia poderá assim propiciar terreno fértil para que investidores mais “proativos” procurem responsabilizar gestores por temas tão diversos como ausência de planos de contingência ou continuidade de negócio, falta de adaptação do modelo de negócio às novas tecnologias, falta de medidas para preservar a saúde de colaboradores, informação financeira incorreta ou insuficiente, etc. Importa referir que no caso específico da informação financeira incorreta, entidades como a CMVM já emitiram orientações expressas, no contexto da pandemia COVID-19, relacionadas com a clareza da informação financeira das empresas de forma a proteger a tomada de decisão dos investidores.

4. Instabilidade política e insolvência

A instabilidade política e financeira, resultado de fatores internos e externos, apresentava riscos significativos para as empresas. Avizinhavam-se dificuldades motivadas pela concretização do Brexit bem como pelo clima de guerra comercial latente entre os EUA e a China. A instabilidade de preços do petróleo acrescentava ainda maior incerteza ao cenário.

Antecipa-se agora aquilo que será uma recessão económica global o que certamente vai aumentar o número de empresas insolventes e consequentemente aumentar o risco para administradores e gestores fruto dos cenários de falência que se vão verificar.

Num cenário de crise financeira de dimensões difíceis de estimar, importará ter presente que as apólices de D&O têm como objetivo proteger o património pessoal dos decisores da empresa perante reclamações de terceiros por alegados erros ou omissões cometidas no desempenho das suas funções de gestão. Naturalmente o reverso da medalha desta situação será o previsível aumento no número de sinistros reportados bem como o aumento dos gastos de defesa incorrido o que adensa a reflexão que já estava em curso relativamente à rentabilidade dos seguros de D&O para o sector segurador. ●

MGEN, seguros de saúde assentes nos valores do mutualismo, destacam-se pela sua diferença face aos seguros tradicionais, oferecendo condições únicas na proteção da sua saúde:

- Sem limite de idade na adesão;
- Sem limite de idade na permanência;
- Sem agravamento individual em caso de sinistro;
- Sem questionário médico na adesão;
- Sem exclusão de doenças graves;
- Sem exclusão de doenças pré-existentes;
- Sem exclusão de doenças congénitas;
- Sem exclusão de Pandemias;
- Sem resolução unilateral do contrato por parte da seguradora.

Falar connosco é simples! Telefone 211 155 860 | Email saude@mgen.pt | www.mgen.pt

A **MGEN** é uma seguradora mutualista de seguros de saúde: protege os seus aderentes, mas sem os discriminar e sem fins lucrativos. É uma proteção acessível a todos, independentemente da situação física, idade, situação económica ou social, e com os mesmos preços por escalão etário.

Os aderentes da **MGEN** são representados através de uma assembleia, na qual são aprovadas as condições gerais e especiais dos seus contratos de seguro. É um modelo democrático completamente diferente das seguradoras tradicionais; é o modelo do futuro!

O mutualismo começa na família. Por isso, as soluções da **MGEN** têm sido muito procuradas pela capacidade única que têm na proteção de todos os membros do agregado familiar, incluindo os mais vulneráveis.

A **MGEN** é também muito valorizada pelas empresas. As PME, que constituem a base do tecido empresarial português, procuram cada vez mais fidelizar o seu capital humano e proteger a saúde dos seus colaboradores.

É por isso que a **MGEN**, líder europeu em seguros de saúde, é uma das principais seguradoras em Portugal no ramo doença, e é recomendada pela DECO – PROTESTE.

É pela força do coletivo que estamos preparados para enfrentar as dificuldades presentes e os desafios do futuro.

FORUM SEGURADORES

TELEMEDICINA TEM SIDO O TRUNFO DOS SEGURADORES

Telemedicina e fisioterapia online foram soluções encontradas pelos seguradores para responder às novas necessidades dos segurados durante o período da pandemia. A criação de aplicações específicas para smartphones é uma tendência que veio para ficar.

O QUE MUDOU NA RELAÇÃO COM OS SEGURADORES DURANTE O ESTADO DE EMERGÊNCIA E COMO SÃO AS RESPOSTAS DOS SEGURADORES ÀS NECESSIDADES EM PERÍODO DE CONFINAMENTO. ESTA É A GRANDE QUESTÃO PARA OS 'PLAYERS' DO MERCADO. POR OUTRO LADO, HOVE NECESSIDADE DE PERCEBER O QUE MUDOU NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS, NOMEADAMENTE NOS SEGUROS DE SAÚDE, ACIDENTES DE TRABALHO E SEGURO ESCOLAR. E QUAIS AS SOLUÇÕES DE TELEMEDICINA DISPONIBILIZADAS AOS CLIENTES. POR OUTRO LADO, PARA OS SEGURADORES À EXPORTAÇÃO FOI IMPORTANTE PERCEBER O QUE MUDOU EM TERMOS DE APOIOS PÚBLICOS E PRIVADOS.



TERESA BRANTUAS
CEO
da Allianz Portugal

“Uma das principais linhas orientadoras que estabelecemos na tomada de decisões foi a importância da retenção dos nossos clientes. Para isso focámo-nos na qualidade da prestação de serviço, nas diferentes situações que os nossos clientes enfrentam e na intensificação da comunicação direta e através dos nossos mediadores. Em relação à prestação de serviços, assegurámos que todos os nossos clientes tinham à disposição serviços médicos online que evitariam deslocações a centros clínicos e hospitalares, assegurámos que os nossos sinistrados continuariam a ter assistência médica necessária através da telemedicina e fisioterapia online. Assegurámos também a assistência em caso de acidente de automóvel ou na propriedade através de peritagens remotas e em caso de extrema necessidade, a reparação imediata. Adaptámos os processos de pagamento dos seguros de forma a flexibilizar o pagamento, estamos a ajustar a exposição ao risco nos contratos de empresas em 'layoff' ou com atividade reduzida ou nula e mantemo-nos atentos a todas as situações adversas que nos têm vindo a ser informadas. A nossa proximidade com os nossos mediadores tem sido de incalculável valor neste momento. Procurámos comunicar em tom informativo e solidário. Lançámos um 'hashtag' #sempreligados e desenvolvemos um plano de comunicação através das redes sociais e dos nossos mediadores. Incentivámos o enriquecimento da nossa base de dados com identificação digital dos nossos clientes para podermos chegar ao máximo número possível de clientes. Implementámos telemedicina e fisioterapia online para os nossos sinistrados de Acidentes de Trabalho e Saúde. Em caso de Acidentes de Trabalho temos um protocolo com a Associação Nacional de Farmácias que permite que os medicamentos sejam entregues no domicílio. A linha Allianz Dental realiza uma triagem prévia da situação clínica dos Clientes encaminhando os casos urgentes para clínicas que mantêm atividade para estas situações. Fizemos ajustes contratuais no que se refere a:

- isenção da participação do teste diagnóstico da Covid-19 (com

prescrição médica no âmbito da cobertura de ambulatório) e pagamentos de tratamento Covid-19 em internamentos autorizados no âmbito de outras patologias

- flexibilização nos exames médicos necessários para a subscrição dos seguros de vida
- manutenção do seguro escolar com prémio mínimo.”



RICARDO PINTO DOS SANTOS
MDS Group COO,
MDS Portugal CEO

“A MDS implementou rapidamente, e mesmo antes da declaração do Estado de Emergência, um plano de contingência e continuidade de negócio que permitiu, em primeiro lugar, proteger a saúde dos seus funcionários e, em segundo lugar, continuar a apoiar os clientes em tempos tão difíceis e desafiantes como estes que atravessamos. A principal mudança verificou-se ao nível da forma como trabalhamos, que passou a ser muito mais suportada no digital, em ferramentas de comunicação à distância e no trabalho remoto. Era uma realidade para a qual a MDS já estava preparada, pois desde há muito tem apostado na tecnologia para suportar o seu negócio e infraestruturas. Assumindo o seu papel de consultor, a MDS desenvolveu uma estratégia para responder às necessidades de informação dos clientes, disponibilizando conteúdos e aconselhamento, rigorosos e atualizados. Apostamos na proximidade com os clientes e procurámos esclarecer todas as dúvidas sobre os impactos que a pandemia, a declaração do Estado de Emergências e as leis que entretanto entraram em vigor, provocaram no âmbito do risco e dos seguros. Mais do que a declaração do estado de emergência, o impacto da Covid-19 no dia a dia exigiu que cidadãos, empresas e instituições se adaptassem. O mundo dos seguros, obviamente, não fugiu a esta regra. De referir que as coberturas dos seguros não sofreram alterações, mas a pandemia teve impacto em vários ramos, com implementação de novos procedimentos e desenvolvimento de novas soluções e ferramentas. Na situação atual em que vivemos, as questões relacionadas com a saúde e a proteção ganham uma maior relevância. Apesar de a pandemia

estar excluída da maioria dos seguros de saúde, os seguradores assumiram a participação de testes de diagnóstico, criaram linhas de apoio e alguns participam mesmo as despesas de hospitalização. Ao nível do seguro de Vida, as coberturas de morte ou invalidez continuam a ser asseguradas sem restrições se resultarem de infeção por Covid-19. O mundo empresarial também tem sofrido grandes alterações. Para prevenir e mitigar este surto, muitas empresas estão a recorrer ao teletrabalho, em linha com as medidas previstas na regulamentação do Estado de Emergência. Coloca-se a questão: se o trabalhador estiver em teletrabalho, continua a estar protegido pelo seguro de Acidentes de Trabalho? A resposta é afirmativa. No âmbito dos seguros automóvel, nem a referida declaração nem a legislação subsequente que concretiza este estado de emergência limitam ou alteram o âmbito das coberturas (sejam obrigatórias ou facultativas) e os direitos dos segurados. O seguro continua válido e eficaz. A APS reiterou essa mesma ideia através de comunicado emitido no passado dia 20, onde declarou que “na generalidade dos seguros, não estão previstas cláusulas de exclusão ou de limitação das coberturas por efeito da mera declaração do estado.” Ao nível do ensino, a nova realidade levanta a questão se os alunos, que por força das diretrizes governamentais estão a ter aulas à distância através da internet e da televisão, estão garantidos pelo seguro escolar. Entendemos que sim. Com efeito, nos termos da lei, considera-se acidente escolar o evento ocorrido no local e tempo de atividade escolar que provoque ao aluno lesão, doença ou morte. Sendo que o Estado Português, em resposta à Covid-19, determinou que o local da atividade escolar passa a ser a residência do aluno, esta decisão não gera nenhuma perda ou diminuição de direitos dos alunos, nomeadamente, no que respeita à garantia de proteção em caso de acidentes escolares. Aliás, neste sentido, algumas seguradoras já comunicaram que alargaram o âmbito do seguro escolar às atividades letivas realizadas à distância, no domicílio dos alunos, no período e horário escolar. No que respeita aos seguros de responsabilidade dos administradores antevê-se um aumento das reclamações relacionadas com o Covid-19 e o seu impacto para as operações. Os gestores estão agora expostos a reclamações conexas com a pandemia, que podem ser interpostas por acionistas, credores sociais, autoridades e reguladores, trabalhadores e/ou pela própria empresa. Estas reclamações podem decorrer da forma e rapidez com que implementaram os planos de contingência, nomeadamente no que respeita a planos de continuidade de

negócio e cadeia de fornecimentos, com a informação divulgada aos investidores, com as respostas à autoridade e reguladores, com falhas na segurança cibernética e ainda reclamações relacionadas com a prática laboral, como seja a implementação de medidas de layoff, teletrabalho e condições de trabalho.”



JOSÉ MONTEIRO
Diretor Geral
da Coface Portugal

“Desde o primeiro momento, e muito devido à nossa forte presença internacional e ao diálogo entre a casa-mãe e as sucursais do Grupo em todo o mundo, na Coface em Portugal tivemos presente a importância de antecipar e criar estruturas para assegurar com tranquilidade a continuidade do negócio num cenário crítico. Por esse motivo, em simultâneo com as decisões das autoridades oficiais, utilizámos todos os recursos técnicos ao nosso dispor, para colocar em teletrabalho toda a equipa da Coface em Portugal, por forma a que os nossos colaboradores pudessem, em segurança, continuar a prestar um serviço de qualidade junto dos nossos segurados, com proximidade e eficiência. Paralelamente, a Coface adoptou rapidamente algumas medidas extraordinárias perante a situação excepcional que vivemos, sendo sensível às necessidades e interesse dos nossos segurados. Assim, prolongámos o período de Notificação de Ameaça de Sinistro, tal como definido em cada contrato, por 60 dias adicionais para todos os segurados, apesar dos nossos contratos já contemplarem em si uma maior flexibilidade que outros similares no mercado. Através da nossa plataforma online de gestão da apólice, a CofaNet, os segurados conseguem desde há muito tempo gerir todas as questões do seu contrato relativas às decisões de crédito, prorrogações, declarações de venda, notificação de ameaça de sinistros e o envio de documentação relativa aos mesmos. Por último, incentivámos que todos os pagamentos sejam efectuados por domiciliação ou recorrendo a transferências bancárias.”



JOÃO PEDRO BORGES
Presidente
da CA Seguros

“A CA Seguros, inserida no Grupo Crédito Agrícola, beneficia de uma sólida e estreita relação com os seus clientes e associados CA. As Caixas Agrícolas, pela sua natureza cooperativa e presença local, estão muito próximas das pessoas e têm uma forte ligação aos Clientes, contribuindo, assim, para que estes tenham igualmente uma relação de confiança e proximidade com a CA Seguros. O Estado de Emergência traz novos desafios, com empresas e clientes a alterarem os seus comportamentos e criarem novas formas de contacto. Os canais digitais já fazem parte do quotidiano de todos nós e a CA Seguros, assim como o Grupo Crédito Agrícola, tem apostado no digital para manter o seu contacto com os Clientes, responder às suas necessidades, mantendo um serviço de qualidade. Facilitámos a comercialização de seguros à distância, através da aceitação online (eSign). O cliente pode aceitar e validar o contrato a partir de sua casa, através do seu telemóvel. Esta forma de subscrição evita que o Cliente se desloque à agência do banco. Numa óptica de melhoria do serviço ao Cliente, e dando resposta às necessidades e tendências de mercado, a CA Seguros lançou uma nova app para smartphones. Um projecto com um ano que surge, coincidentemente, em plena pandemia tornando-se numa ferramenta que cumpre com as medidas de distanciamento social, na medida em que evita a deslocação dos Clientes às agências do Crédito Agrícola. O nosso seguro CA CliniCard tem disponível o serviço de telemedicina, com acesso a consultas médicas através de vídeo chamada sem qualquer custo. A telemedicina surge como uma alternativa ao envio do médico ao domicílio, evitando assim os contactos presenciais. A telemedicina pode ser sugerida pela equipa de atendimento de saúde do CA CliniCard, após a prévia triagem (idade, patologia referidas, entre outros) e caso se justifique. Pode ainda ser solicitada através da Linha CA CliniCard que está disponível 24 horas. Relativamente ao nosso seguro CA Saúde, um produto da Médis comercializado pela CA Seguros, também disponibilizamos aos clientes o acesso à telemedicina através do serviço Médico Online. O Serviço Médico Online está disponível através da App Médis. Os clientes têm acesso a consultas de Medicina Geral e Familiar (24h/dia) e de Pediatria (das 16h às 21h), sem necessidade de saírem de casa. Este serviço permite, ainda, a prescrição de medicamentos por sms ou email e exames por email. O Médico Online está disponível para todos os Clientes com e sem

cobertura de ambulatório, sendo gratuito até 31 de Maio e, após esse período, com preço diferenciado.” Por outro lado “o Estado de Emergência trouxe consigo diversas alterações na vida das pessoas e das empresas. Actualmente a maioria Colaboradores das empresas encontra-se a exercer as suas funções a partir de casa e neste sentido é importante esclarecer que o seguro CA Acidentes de Trabalho pode ser accionado em situações de teletrabalho. O trabalhador, em teletrabalho, tem os mesmos direitos e deveres dos restantes trabalhadores no que concerne à reparação de danos que resultem de acidente de trabalho. No entanto, deve existir previamente a decisão da Entidade Patronal ou o acordo com o trabalhador para prestação do trabalho neste regime. As empresas devem documentar o teletrabalho: identificar os trabalhadores em teletrabalho e indicar as moradas onde se encontram a trabalhar nestes moldes. Os clientes que não cessem totalmente a sua actividade, necessitam de manter o Seguro de Acidentes de Trabalho em vigor de modo a acautelar o direito dos trabalhadores à reparação de danos que resultem de acidente em trabalho e podem informar a Seguradora da eventual redução de trabalhadores ao seu serviço, de modo a ser possível ajustar o capital seguro dessas apólices à sua efetiva realidade laboral. O seguro CA Saúde, uma parceria que temos com a Médis, tem a linha CA Saúde, disponível 24h, composta por uma equipa de enfermeiros especializados em triagem clínica, que aconselham os cuidados de saúde mais adequados e, se necessário, encaminham para uma teleconsulta (Serviço Médico Online), na qual o médico pode prescrever ao Cliente a medicação que seja necessária.”



TRANQUILIDADE/GENERALI

“A situação de pandemia exigiu desde logo a implementação de medidas em duas frentes. Por um lado, assegurar e reforçar todos os canais de contacto não presenciais, por forma a garantir a total capacidade de resposta aos clientes, quer na componente comercial, quer na gestão de sinistros e assistência. Por outro lado, avançar de imediato com alargamento, mudanças e novas coberturas nos seguros para responder à nova situação em que as famílias e as empresas se encontram. A Tranquilidade implementou várias medidas para dar resposta às novas e urgentes necessidades de proteção dos seus clientes. Destas fazem parte o aumento dos prazos de anulação de apólices, o ajustamento das regras de subscrição dos seguros e o alargamento de garantias. Estas abrangem os seguros automóvel, de saúde, de acidentes de trabalho e de

COVID-19 - VERTENTE PRÁTICA NOS CONTRATOS DE SEGUROS



LUÍS FILIPE FARIA
Advogado do Departamento
de Direito de Seguros

A emergência de saúde pública ocasionada pela doença COVID-19 trouxe diversos constrangimentos ao setor segurador, obrigando à implementação de planos de contingência pelas entidades do sector e a um ajustamento da atividade e procedimentos.

Nesse sentido, a ASF tem vindo a emitir um conjunto de recomendações e medidas de flexibilização, em termos prudenciais, comportamentais e de supervisão, para este período de exceção dirigidas aos setores sob a sua supervisão.

É, por isso, importante enunciar os desafios com os quais o sector segurador se tem deparado e, sempre que possível, sugerir linhas orientadoras a seguir para os mitigar.

Começando pelos **seguros de saúde**, como refere a ASF, “as doenças infetocontagiosas, quando em situação de epidemia ou pandemia, como é o caso atual do COVID-19, estão geralmente excluídas de um contrato de seguro de saúde”; grande parte das seguradoras têm vindo a comunicar a inclusão do teste de diagnóstico do COVID-19 na cobertura de ambulatório.

No que concerne à cobertura de assistência médica ao domicílio, deverão ser privilegiadas as consultas de medicina online. Caso tal não seja possível, as consultas deverão ser reagendadas, o mesmo acontecendo com as cirurgias não consideradas urgentes. Quanto aos atos médicos pré-autorizados pela seguradora e que não possam ser concretizados em virtude da situação atual, deverá ser acordada entre as partes uma extensão do prazo para o efeito.

No que respeita aos **seguros de vida**, tendo por referência o tipo contratual usual no mercado, podemos afirmar que uma situação de pandemia não exclui ou limita, em princípio, as coberturas contratadas. Assim, e no caso de vítimas mortais da doença COVID-19 se encontrem cobertas por contratos de seguro que cubram o risco da morte do segurado, os beneficiários poderão ter direito ao pagamento do capital previsto no contrato de seguro de vida.

No âmbito dos **seguros de acidentes de trabalho**, face à obrigação de adoção do regime de teletrabalho sempre que as funções em causa o permitam, na hipótese de ocorrência de um sinistro no desempenho de funções, o mesmo será considerado como

acidente de trabalho, desde que as entidades empregadoras tenham documentado o teletrabalho.

Nos situações em que, apesar de se encontrar em regime de teletrabalho, o colaborador tem necessidade de se deslocar ao local de trabalho, deverá entender-se que, a partir do momento em que inicia a sua viagem e até que regressa a casa, deixará de estar sujeito ao regime de teletrabalho, passando a estar sujeito ao regime geral, ao abrigo da apólice de acidentes de trabalho.

Por outro lado, as seguradoras deverão também apostar num sistema de medicina e fisioterapia online, de modo a não deixar ninguém sem apoio clínico durante este período.

Havendo o encerramento temporário da empresa, e estando os colaboradores em casa sem prestar o seu serviço, não poderá ser acionada a apólice de acidentes de trabalho, face à inexistência de risco.

Nos **seguros de viagem**, as apólices não cobrirão o cancelamento de viagens por receio de contágios. Por outro lado, algumas dessas apólices não excluem a cobertura em caso de pandemia; no entanto, regra geral, não existe uma cobertura expressa para o prolongamento da estadia no estrangeiro. Poderá ser acordado com o tomador o pagamento de uma percentagem desses custos, desde que devidamente comprovados.

Os **seguros de crédito**, que cobrem, designadamente, a falta ou atraso no pagamento de obrigações pecuniárias, terão especial relevância para as empresas no contexto atual. Os tomadores devem confirmar se a pandemia, ou os atos de natureza administrativa que tenham sido adotados, consubstanciam uma circunstância que conduz à exclusão da cobertura das perdas pecuniárias daí decorrentes.

Quando o contrato de seguro cubra vários sinistros, pode existir interesse da seguradora em fazer cessar o mesmo, face ao provável aumento de acionamentos em consequência desta pandemia. No caso de cobertura de grandes riscos, será possível as partes acordarem numa cláusula de resolução, tendo por base a existência de vários sinistros em sequência. Assim, desde que tal cláusula tenha sido estabelecida no contrato, a seguradora poderá fazer cessá-lo após o acionamento, em sequência, de vários sinistros, desembaraçando-se assim de um contrato que se tornou demasiado oneroso.

A crise sanitária provocada pelo Covid-19 tem, e continuará a ter, um impacto significativo no futuro da indústria seguradora e resseguradora. Para além das situações aqui abordadas, existirão muitas outras que justificam um reajustamento dos produtos e dos procedimentos de comercialização, o qual deverá passar pela aposta na prevenção, em produtos adaptados às necessidades de cada cliente e ao recurso (massivo) à contratação online.

**A informação disponibilizada e as opiniões expressas são de carácter geral, não substituindo o recurso a aconselhamento jurídico adequado para a resolução de casos concretos.*



Com o apoio

MAIS SEGURO

vida, entre outros, e vários são os exemplos. Desde logo, foi estabelecido o alargamento da cobertura de acidentes de trabalho para os colaboradores das empresas em regime de teletrabalho, bem como para os restaurantes que tenham optado por manter-se em funcionamento em regime de entrega ao domicílio. A cobertura de equipamento eletrónico foi estendida à casa do colaborador em regime de teletrabalho. Com o objetivo de facilitar a deteção atempada, evitando a propagação do vírus, a Tranquilidade, no âmbito dos seguros de saúde, passou a suportar os custos dos testes de diagnóstico sempre que haja a necessária prescrição médica e lançou recentemente um seguro de saúde disponibilizarem aos seus colaboradores.

Foram também reforçados os canais de contacto não presencial. Para além do canal telefónico e email, a Tranquilidade disponibiliza também um serviço de chatbot através do seu website ou diretamente por WhatsApp e incentiva os seus clientes, no contexto atual, a utilizarem estes canais alternativos de contacto. Nos sinistros automóvel, a Tranquilidade assegura a peritagem remota através de vídeo chamada. No âmbito dos acidentes de trabalho, automóvel e acidentes pessoais, as consultas de continuidade, nos Centros Clínicos da Tranquilidade e rede de prestadores médica/hospitalar, estão a ser garantidas por teleconsulta. Existe também um serviço de Reabilitação Online que é dotado de recursos técnicos enquadrados com a sua lógica de abordagem: médicos fisiatras que constroem planos de tratamento personalizados e específicos para cada sinistrado, de acordo com a sua situação clínica, e que são explicados, controlados e acompanhados à distância, por fisioterapeutas. No âmbito da saúde, a AdvanceCare, que é o nosso parceiro nesta área, desenvolveu recentemente uma plataforma para consultas online completamente segura e simples que é disponibilizada de forma totalmente gratuita a todos os profissionais de Saúde. Nesta fase de pandemia, esta plataforma permite aos médicos e profissionais de saúde continuarem a fazer as suas consultas ou sessões de acompanhamento à distância e com vídeo, garantindo assim a proximidade que os pacientes precisam, de forma segura e simples."



PEDRO REGO
CEO
da F. Rego

"Neste período particularmente exigente, a nossa preocupação com os clientes assentou em três vetores: Incrementar a comunicação, de modo a que estes sentissem a nossa presença e disponibilidade permanentes; adotar todas as

medidas, no âmbito do quadro regulatório de exceção em que vivemos que permitam aos clientes ultrapassar, com o menor impacto possível, a atual conjuntura, adequando e ajustando os seus programas de seguros bem como o respetivo planeamento financeiro; procurar novas soluções, seja lançadas pelas seguradoras, seja desenvolvidas pelas nossas equipas, que acrescentem real valor e contibuaam para a mitigação do danos. Continuamos a fazer uma monitorização permanente assente nestes pressupostos, ajustando os mesmos sempre que tal se justifique. Esta pandemia ficará registada na história como um momento marcante que provocará alterações definitivas e profundas a todos os níveis, não sendo o setor segurador imune a este acontecimento. A história ensina-nos que é nestes momentos que a sociedade mais evolui e progride. Saliaria mudança a dois níveis fundamentais: Mudanças transformacionais ao nível do processo, com a digitalização irreversível e acelerada de procedimentos e rotinas, com impacto na relação com os clientes, trazendo novos paradigmas relacionais e gerando otimizações e ganhos de eficiência; Mudanças ao nível do risco com a necessária exigência por parte do mercado do lançamento de novos produtos que permitam fazer face às consequências desta nova realidade, nomeadamente com o desenvolvimento de novas soluções que garantam, por exemplo, os danos decorrentes das paralisações forçadas da atividade económica sobre as empresas e particulares. Ainda é prematuro afirmar que tal será uma realidade, mas o mercado mostra-se bastante dinâmico e consciente, sendo previsível que no médio prazo novas formas de coberturas de risco."



RICARDO RAMINHOS
Administrador executivo
da MGEN Portugal

"De um modo geral as seguradoras tradicionais excluem as doenças associadas a pandemias. Tal como a Covid-19. No momento em que a pandemia foi oficialmente declarada, praticamente nenhuma apólice de saúde protegia, em Portugal, os seus segurados. Só bastante tempo mais tarde, já numa fase de muito menor incerteza é que as seguradoras tradicionais resolveram passar a cobrir este tipo de despesas, quando o deveriam ter feito desde o PRIMEIRO MOMENTO! Sou, por isso da opinião que esta exclusão deveria ser totalmente retirada dos clausulados das seguradoras tradicionais. As pessoas deveriam contar desde sempre com esta proteção. Existe um profundo desequilíbrio entre os interesses que estas empresas procuram no mercado e a proteção que as pessoas efetivamente recebem

dos seus seguros de saúde. O mercado segurador deveria encontrar um justo equilíbrio entre os benefícios que estas empresas procuram no mercado e a proteção que efetivamente dão aos segurados. Este tipo de postura do setor segurador ultrapassa mesmo a atual situação pandémica, vejamos: - a limitação de idade que muitos dos seguradores tradicionais colocam no acesso à proteção da saúde, deixando de fora, os mais idosos e portanto os mais vulneráveis; - mesmo aqueles que já estavam protegidos, é frequente verem a sua proteção reduzida, ou mesmo anulada, porque atingiram uma determinada idade. Também nas doenças preexistentes é visível esta postura pela exclusão sistemática destas situações bem como das doenças congénitas. Tudo isto coloca a descoberto as fragilidades do nosso setor segurador português, quando é precisamente nestes momentos que as pessoas deveriam poder contar connosco. Os clientes não deveriam estar à mercê deste tipo de incertezas... e por estas razões a MGEN não pratica qualquer uma destas exclusões e não exclui qualquer doença pandémica, incluindo a Covid-19, bem como qualquer doença pré-existente e sem limites de idade.

O modelo mutualista é o modelo do futuro. Numa seguradora mutualista o risco é partilhado pelos seus membros; todos contribuem para a proteção de cada um; para fazer face às dificuldades que surgem ao longo da vida. Numa seguradora tradicional o risco é transferido para um terceiro com o intuito de criar uma vantagem para a própria seguradora. Ora, no seu essencial estes dois conceitos são radicalmente diferentes.

É importante compreender que qualquer que seja o modelo de desenvolvimento da atividade seguradora, o equilíbrio técnico será sempre um requisito, a questão é que, normalmente, as seguradoras mutualistas conseguem atingir este equilíbrio de uma forma mais eficiente que as seguradoras tradicionais, com menos custos e logo com prémios mais baixos: existe uma compensação natural e eficiente entre os prémios de seguro e a proteção dos segurados. Repare-se que a MGEN através do seu grupo mutualista VYV é hoje o segundo maior segurador europeu, com mais de 10 milhões de pessoas protegidas. Este é o modelo do futuro com provas dadas!"



RICARDO RAMINHOS
Diretora Geral
da Cesce Portugal

"Na sequência dos últimos acontecimentos relacionados com a Covid-19, na CESCE estamos conscientes da situação atual de incerteza e o desafio que as empresas enfrentam a nível operacional. Por isso, a fim de oferecer aos nossos

clientes a máxima proteção, adotámos uma série de medidas especiais com a certeza de que contribuirão para melhorar a situação de alerta social e económica onde nos encontramos e contribuirão para a manutenção e desenvolvimento do negócio dos nossos clientes em Portugal e no exterior. Adotámos várias medidas de prorrogação dos prazos contratuais, entre eles, mais 60 dias para comunicar sinistros e conceder prorrogações, mais 30 dias para comunicar as vendas à seguradora, mais 30 dias para enviar a documentação em caso de sinistro, mais 30 dias para pagar os prémios e gastos de estudo, etc. Estas medidas foram implementadas logo no início da quarentena, foram comunicadas aos nossos clientes há mais de um mês e foram muito bem recebidas pelos nossos clientes, agentes e corretores. Continuamos a acompanhar os nossos clientes nas necessidades de limites de risco que necessitam. Não fizemos cortes massivos em nenhum sector, temos alguns sectores em vigilância e estamos a adaptar os limites de riscos às reais necessidades de vendas dos nossos segurados."



ANABELA ARAÚJO
Chief Broking Officer e Claims
Director da Aon Portugal

"Desde o dia em que foi declarado o estado de emergência em Portugal que assistimos, ainda que tenhamos de admitir que em ritmos distintos, a uma clara intenção do mercado segurador de manter aberto o canal de comunicação com os segurados, procurando, sobretudo através dos meios digitais, manter a proximidade com os mesmos e transmitir mensagens de solidariedade e disponibilidade para encontrar soluções sejam elas de mitigação (que permitam a manutenção em vigor dos seguros que haviam contratado e, sempre que possível, a liquidez para fazerem face aos seus compromissos), sejam soluções de seguro e de assistência relacionadas diretamente com segurados com a Covid-19.

De uma forma transversal e no momento logo após a declaração do estado de emergência não se verificaram alterações aos contratos de seguro. As apólices que estavam em vigor em grande parte dos ramos identificados não previam exclusões relacionadas com as pandemias e estando as mesmas em plena vigência, assim se vão manter até ao seu término. Há que referir, por um lado, a situação de exceção relacionada com o ramo acidentes de trabalho em que a Associação Portuguesa de Seguradores veio ampliar a cobertura nas apólices, com o objetivo de incluir o teletrabalho como risco garantido ainda que nos termos definidos pela própria associação. Por outro lado, e nas apólices que renovaram no entretanto

verificamos, sobretudo por parte do mercado segurador internacional, a intenção de incluir cláusulas que têm por objetivo clarificar/reforçar a exclusão de situações relacionadas com pandemias (que já existiam, mas poderiam ser consideradas dúbias), ou introduzir mesmo uma nova exclusão relacionada com pandemias."



JOSÉ GOMES
CEO do grupo
AGEAS Portugal

"A Médis, marca do grupo especializada em saúde, está na linha da frente, a promover a literacia e a apoiar os seus clientes 24 horas através do reforço da sua Linha de Enfermeiros, do lançamento do serviço de telemedicina "Médico Online" e da entrega de medicamentos ao domicílio sem qualquer custo. A Ageas Seguros, que desde o primeiro momento ativou um plano de contingência com os parceiros de serviços e mediadores para a segurança de todos os clientes, com o atendimento à distância, adaptações de seguros e comunicações regulares para incentivo à utilização dos meios à distância e adaptações na proteção com respetivos benefícios para os clientes. O grupo quer acima de tudo promover o conhecimento responsável daquilo que os seus clientes podem esperar ao nível de produtos e serviços, como é o caso da participação do exame de diagnóstico para os clientes Médis com cobertura de ambulatório, mediante prescrição médica, e a adaptação dos diversos seguros da Ageas Seguros, onde se destacam as medidas como a proteção de vida dos profissionais de saúde em caso de contração da Covid-19 no âmbito profissional ou a proteção dos colaboradores dos restaurantes que distribuem refeições nas nossas casas, através do seguro de acidentes de trabalho".

Por outro lado, o "serviço "Médico Online" da Médis permite aos clientes consultar um médico através de vídeo chamada, receber prescrições de medicamentos e de exames 24 horas por dia. A solução, disponível via APP da Médis, permite ter uma consulta no momento ou agendá-la para mais tarde. O serviço, que foi disponibilizado mais cedo e em complementaridade aos serviços disponibilizados pelo SNS no contexto de pandemia da Covid-19, não tem qualquer custo até dia 31 de maio e está disponível para clientes individuais, microempresas e empresas.

Face aos atuais desafios, a Ageas Seguros avaliou que medidas podiam ser introduzidas para dar resposta a um grupo de pessoas que estão mais expostas ao risco, como os profissionais de saúde, e nesse sentido ajustou algumas das

coberturas e franquias, nomeadamente nos seguros de vida e Acidentes de Trabalho. A abrangência pelo seguro de Acidentes de Trabalho, em situações de trabalho remoto foi desde logo considerada incluída de forma automática, ou das entregas ao domicílio por parte dos Clientes do setor da restauração, caso um imprevisto aconteça durante o exercício da atividade, sem aumento do valor do seguro e sem necessidade de comunicação prévia. Face aos grandes desafios que as empresas em geral estão a viver com o abrandamento da economia e pela dificuldade em escoar os seus stocks, a Ageas Seguros aumentou o capital seguro em 20%, no máximo de 250 mil euros, para efeitos de proteção dos stocks, de forma automática e sem necessidade de pedido por parte dos clientes."



MARIA CELESTE HAGATONG
Chairman
da COSEC

"A COSEC, como a maioria das companhias de seguros, está a funcionar em teletrabalho desde que foi decretado o confinamento social, há cerca de três semanas, e tem vindo a assegurar o mesmo nível de serviço aos seus segurados. A COSEC todos os dias aprova novos limites de cobertura de transações comerciais, desde que respeitem os critérios de risco mais exigentes atualmente em vigor, e continua a emitir novas apólices. O mesmo acontece no que se refere aos seguros de créditos com garantia de Estado, geridos pela COSEC, e cujas candidaturas nos são apresentadas através da plataforma digital scge.cosec.pt. Também aqui as equipas estão a trabalhar em regime de teletrabalho.

Desde a primeira hora desta grave crise, a COSEC teve como preocupação melhorar o seu relacionamento com os seus segurados, tendo posto em funcionamento algumas medidas extraordinárias e que se traduzem na antecipação do pagamento de indemnizações até 50 mil euros, na isenção dos custos de comunicação de prorrogação realizados através da plataforma online COSECnet, no adiamento dos prazos de comunicação de não pagamento das vendas a crédito, permitindo que os segurados colaborem com os seus clientes para que o pagamento se concretize, e na flexibilização de outros procedimentos e prorrogação de prazos associados ao funcionamento dos seguros de créditos. O agravamento da situação económica entretanto ocorrido na maioria dos países parceiros comerciais de Portugal e também no mercado interno, em consequência da paragem e redução de atividade de muitas empresas, levou, como seria expectável, a um agravamento do risco das contrapartes dos segurados

e a consequente redução das coberturas de risco concedidas. Esta situação aconteceu na generalidade dos países europeus, o que levou a que a Comissão Europeia viesse a consagrar o apoio público aos seguros de créditos desde a primeira hora entre as medidas extraordinárias de apoio à tesouraria das empresas. No final do mês de abril, a Comissão Europeia levantou, até ao final do ano, a inibição existente de apoios públicos aos seguros de créditos que cobrissem transações nos países da UE e também com os países desenvolvidos da OCDE - EUA, Canadá, Japão, Austrália, Nova Zelândia. Na sequência desta decisão, já uma série de países europeus aprovaram medidas de apoio público aos seguros de créditos, como são exemplos a França, Alemanha, Bélgica ou Dinamarca. Também no caso de Portugal, o Governo já apresentou uma proposta de Lei em sentido idêntico, que o Parlamento vai agora discutir, para elevar o plafond do limite de garantias do Estado para seguros de crédito, seguros caução e seguros de investimento de 2 mil milhões para 3 mil milhões de euros. Relativamente às coberturas fora dos países da OCDE, o Governo português decidiu já elevar a linha de seguros de créditos de curto prazo (até dois anos) com garantia do Estado de 250 milhões para 300 milhões de euros, a linha de seguros de créditos de médio prazo para o setor da Metalomecânica e Indústria dos Moldes (2 a 5 anos) com garantia do Estado de 100 milhões para 200 milhões de euros e a linha de seguros de caução para a obras e outros fornecimentos no exterior com garantia do Estado de 100 milhões para 200 milhões de euros."

Quero, no entanto, sublinhar que a missão da COSEC se mantém inalterada no que respeita ao apoio ao comércio interno e internacional das empresas portuguesas, mas com salvaguarda da capacidade da COSEC para sempre honrar atempadamente os seus compromissos assumidos nas apólices emitidas, ou seja, a capacidade de pagar todas as indemnizações que lhe sejam reclamadas pelos seus segurados e também cumprir todas as regras a que se encontra obrigada pelos seus reguladores."



CARLA SÁ PEREIRA
Associate Partner
da EY

"O negócio Não Vida na Europa tem-se mantido ao mesmo nível nos últimos cinco anos. Em Portugal a taxa de penetração naquele segmento está ainda um pouco abaixo da média europeia. De facto, não existe ainda no nosso país uma cultura de seguro fortemente cimentada, e isso traduz-se no facto de uma parte muito significativa da

produção corresponder a seguros obrigatórios, quer para as empresas, quer para os particulares. Para alguns setores, os seguros são um tema assumido como um custo e não como um investimento destinado à ocorrência de eventos adversos. Os seguros a contratar estão naturalmente muito dependentes do tipo de atividade que é desenvolvida pelas empresas. No entanto, o foco deve situar-se naquilo que lhes é vital. Desde os colaboradores, provavelmente o seu ativo mais precioso, às instalações e à responsabilidade civil associada à sua atividade, passando por maquinarias e stocks e pela perda de lucros, sem esquecer a cobertura do risco de não pagamento das dívidas por parte dos seus devedores. O setor reagiu à pandemia muito prontamente, adaptando-se e tomando medidas para responder às necessidades dos seus clientes, quer através do lançamento de novos produtos (como por exemplo o Seguro de Saúde COVID-19), quer pelo alargamento das condições dos

produtos atuais. Verificou-se também o lançamento pelas Seguradoras de vários serviços como a telemedicina, as linhas de apoio a clientes (semelhante à do SNS), a entrega de medicamentos ao domicílio ou os serviços de assistência, também ao domicílio, para certas faixas etárias. A disrupção que nos foi imposta pela pandemia empurrou-nos de forma abrupta para novas formas de viver e trabalhar. O mesmo está a acontecer no setor segurador. Para um setor que já procurava reinventar-se e adaptar-se às necessidades dos clientes que estão em forte mutação, a Covid-19 veio acelerar essa mudança. Esta pandemia veio acelerar a transformação digital que já era sentida em muitos sectores nos últimos anos. No pós Covid-19 as empresas terão de reavaliar os seus modelos de negócio e ajustarem-se a uma nova normalidade que ainda nos é desconhecida. A visão pós-Covid-19 das empresas relativamente à proteção por seguros estará diretamente relacionada com

a forma como o setor está neste momento a dar resposta aos seus clientes. Adaptando a conhecida frase de Carl W. Buehner, "as pessoas esquecerão o que você disse, as pessoas esquecerão o que você fez. Mas elas nunca esquecerão como você as fez sentir" ao mundo empresarial e às Seguradoras, e ainda que possam não cobrir determinados eventos, a forma como gerem a suas relação com os clientes e lhes passam informação fidedigna e transparente e os aconselham a ultrapassar as adversidades, não ficará, certamente, esquecida. Quando retomarem a nova normalidade recordar-se-ão deste apoio, e que o mesmo poderá tornar-se necessário de novo, no futuro. Por outro lado, os produtos comercializados devem ser completos e fáceis de explicar a não especialistas. Se as empresas concluírem que alguns produtos de seguro poderiam ter sido uma mais-valia nesta fase, provavelmente passarão a considerar tratá-los."

PUB

APROSE. UM SÍMBOLO DE CONFIANÇA.



Os associados da APROSE, mediadores profissionais de seguros independentes, beneficiam de vantagens únicas que fazem a diferença no exercício da sua profissão.

A APROSE assegura, num mercado cada vez mais complexo e difícil, a defesa dos interesses da mediação junto das autoridades nacionais e internacionais.

A APROSE transmite aos seus associados informação útil e atempada, contratualiza programas de formação especializada, fornece apoio jurídico e disponibiliza, em condições únicas, o Seguro de Responsabilidade Civil Profissional.



Os Corretores e Agentes de Seguros associados da APROSE são mediadores independentes que se distinguem pela competência e qualidade do serviço que prestam.

Ed. Infante D.Dinis · Praça da República, 93 · Sala 301 · 4050-497 Porto · Portugal
Tel. +351 222 003 000 · Fax +351 223 322 519 · email: aprose@aprose.pt

ENTREVISTA JOSÉ GALAMBA DE OLIVEIRA presidente da APS

Seguros disponíveis para ajudar empresas e famílias

A pandemia de Covid-19 mostra a resistência e resiliência do setor segurador, que está disponível para ajudar empresas e famílias com dificuldades de liquidez, afirma o presidente da Associação Portuguesa de Seguradores, Galamba de Oliveira.

REDAÇÃO

editorial@jornaleconomico.pt

No futuro haverá um modelo de parceria entre Governo e seguradores para melhorar as respostas em cenários de pandemia e de outros eventos catastróficos, afirma o presidente da APS. José Galamba de Oliveira sublinha ainda que o setor tem exigências de solvência para prevenir este tipo de sobressaltos.

Globalmente, como se adaptaram os seguradores na resposta aos clientes nos ramos Vida e Não Vida?

As empresas seguradoras adaptaram-se de forma positiva a esta nova realidade, através da rápida implementação de medidas para contornar as várias restrições deste período atípico, bem como criaram as condições de segurança necessárias para os seus clientes e os seus trabalhadores. Desde o primeiro momento foram acionados os planos de contingência, a quase totalidade dos trabalhadores foram colocados em teletrabalho, e foram adotadas rotinas que permitissem manter as atividades de forma mais normal possível. É facto que, em algumas áreas, existem algumas limitações incontornáveis, como por exemplo no que se refere a algumas contratações relacionadas com a gestão de sinistros, pois alguns prestadores estão impossibilitados de desempenhar as suas atividades, dadas as restrições de circulação. Entretanto, o setor tem mostrado uma importante capacidade de desenvolver soluções específicas, diariamente, à medida que os novos desafios surgem, dando respostas inovadoras.

Nos vários ramos de seguros que impacto teve a declaração do estado de emergência?

A declaração do Estado de Emergência, mas não só, todos os aspetos que caracterizam a atual dinâmica económico-social, estão a ter um impacto significativo em toda a indústria seguradora.

As várias restrições existentes estão a ter importantes efeitos nas famílias e nas empresas, cujo resultado tem sido um aumento das so-

licitações de revisão de seguros em vigor, de redução de novos contratos e de pedidos de alargamento dos prazos de vencimento dos prémios. Sob uma perspetiva mais específica, todos os seguros relacionados com as atividades empresariais registaram uma queda significativa tais como seguros de acidentes de trabalho, seguros de obras, de responsabilidade civil, de viagens, para citar alguns.

Esta pandemia terá algum impacto na solvência dos seguradores que atuam em Portugal?

O decréscimo do PIB das principais economias, divulgado recentemente pelo FMI, ainda que sendo apenas estimativas, aponta para a crise económica mais profunda da economia recente, com impactos em todos os setores de atividade, quer do lado da oferta quer da procura, e o setor segurador não está imune a esta realidade.

A instabilidade verificada nos mercados de capitais não poderia, assim, deixar de se refletir num setor que é o maior investidor institucional da economia. Mas o setor está sujeito a um exigente regime de solvência que visa, precisamente, garantir a sua resistência e resiliência a este tipo de sobressaltos e imprevistos. As empresas que operam em Portugal tinham rácios de solvência antes da crise muito confortáveis e tudo indica que, apesar de toda esta turbulência e incerteza, vão conseguir amortecer este impacto e desempenhar, uma vez mais, a sua função de estabilizador da economia.

Sendo investidores de longo prazo e com um perfil de investimento conservador, que não procura nem estimula movimentos especulativos, as empresas de seguros terão um importante papel na estabilização das economias, sobretudo em períodos como o atual, em que se aguardam ainda as medidas de estímulo e de apoio à economia que vão ser adotadas, especialmente ao nível da União Europeia, e que são essenciais para tranquilizar os mercados.

No futuro, haverá consequências a nível



de alterações de contratos e de preços dos seguros?

Tal como anteriormente referido, já existem pedidos de alteração dos contratos em vigor, bem como uma redução na subscrição de novos contratos, como consequência da travagem da atividade económica. É provável que, no futuro, se assista ao aparecimento de novos produtos ajustados às necessidades dos consumidores individuais e das empresas. O setor terá de se adaptar de forma permanente aos novos paradigmas que farão parte da nova realidade. Aliás, já foram criados, tanto em Portugal como no estrangeiro, no-

vos produtos no âmbito da pandemia que ajudam as famílias a manter os níveis de rendimento caso os membros venham a contrair a doença. Esta tendência deverá manter-se, para este e outros riscos, indiretamente relacionados com o vírus, em função das novas necessidades. Quanto aos preços, eles dependem de cada seguradora, da respetiva carteira e da respetiva sinistralidade, da composição das coberturas, do perfil dos clientes, entre muitos outros aspetos. Não temos capacidade para prever o que quer que seja sobre esta matéria, sobretudo quando sabemos que, após esta

O que podem o regulador e o Governo fazer para melhorar as respostas dos seguradores perante estes eventos catastróficos?

O desenvolvimento de um ambiente no qual as empresas encontrem condições para apresentar novas soluções, é fundamental, sobretudo em cenários como este, no qual a flexibilidade e a complementaridade são fatores decisivos. É expectável que eventos mais ou menos catastróficos ocorram com maior frequência, e isso ajuda a sedimentar a ideia que temos vindo a defender de que é necessário criar um sistema de proteção para riscos catastróficos, assente numa parceria entre o Governo e as empresas de seguros, que tornem o país mais preparado para enfrentar esses riscos e essas crises. O envolvimento das seguradoras nestes mecanismos é essencial porque elas saberão repartir o risco a uma escala global, evitando que as perdas e custos económicos fiquem todos concentrados no nosso país. Aliás, existem vários países europeus onde se discute já, neste momento, esse tipo de parcerias entre o Estado e os seguradores para melhorar a capacidade de resposta num cenário de pandemia que venha a surgir novamente.

O que pode o setor fazer para ajudar na recuperação de empresas e negócios dos segurados?

A nível setorial, a APS enquanto representante das empresas de seguros, já se colocou à disposição do Governo para participar na construção de respostas eficientes a vários níveis, entre os quais o legislativo. A nível empresarial, as seguradoras mostraram-se disponíveis para analisar, caso a caso, as situações de clientes (quer sejam empresas, quer as famílias) que, por dificuldades de liquidez, se vejam fortemente limitados na sua capacidade de pagar os prémios de seguro nos prazos devidos e, assim, encontrar as melhores soluções para que a proteção se mantenha. ●