

MAIS JE SEGURO

José Almaça,
“Consumidores
informados tomam
decisões mais
adequadas às suas
necessidades” P 14

Rogério Campos
Henriques
“Temos
de ser capazes
de massificar
a inovação” P 17



Christophe Morin/Bloomberg

Os desafios da proteção de dados, risco cibernético e demografia

As empresas tecnológicas vão desempenhar um papel crítico na sustentabilidade do negócio segurador. As tendências para 2019 passam pela adaptação do novo regime da Proteção de Dados com o advento do consentimento informado, pelas novas tecnologias para novos produtos e para garantir transparência, pelas alterações demográficas com o crescimento da esperança de vida e com os riscos políticos associados a empresas e a pessoas.

No contexto nacional é relevante acompanhar o profissionalismo da distribuição potenciada pela transposição da diretiva comunitária da mediação para a legislação nacional e, ao mesmo tempo, conseguir formar os mediadores dentro da disrupção que a tecnologia

vai operar. As startups vocacionadas para o setor segurador terão um papel nuclear e as autoridades de regulação, BdP, CMVM e ASF, criaram a plataforma Portugal FinLab, com lançamento previsto para o próximo mês de setembro. O objetivo é desenvolver um ecossistema que envolva o mundo fintech, insurtech e regtech. O tema da regulação nos seguros é crucial num momento de disrupção tecnológica.

A Comissão Europeia está fortemente empenhada no crescimento do setor financeiro europeu e anunciou há seis meses um projeto estratégico para tornar a UE numa plataforma mundial de vanguarda a nível de fintech e insurtech e devidamente enquadrados num modelo regulatório.

Um outro tema que tem três meses de vida é o regime de Proteção de Dados. Importa perceber o impacto no funcionamento da indústria. O nuclear, segundo analistas, tem sido a obrigação de reporte de incidentes à autoridade competente e sempre que exista risco de ameaça evidente à segurança dos dados.

A nível de desafios e citando José Almaça, presidente da ASF, a partir da apresentação que fez no início deste mês de Agosto, em S. Paulo, no evento CQCS Insurtech & Inovação, são os dados de saúde que constituem uma das matérias-primas de alguns seguros, caso do Vida, Doença ou Acidentes de Trabalho, “mas que o RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados) não previu o

tratamento no contexto do setor segurador”. O regulador indica como solução o facto de a proibição de tratamento de categorias especiais de dados pessoais não ser absoluta, “havendo exceções, nomeadamente, na obtenção do consentimento por parte do titular dos dados”. O tema não está resolvido em Portugal, pois a lei nacional de implementação do RGPD ainda não foi aprovada. José Almaça confirma que estão a ser analisadas soluções de Direito comparado.

Outro tema a em destaque respeita à IFRS 17 – Contratos de Seguros, uma nova norma a nível financeiro e que fará a mensuração das responsabilidades dos contratos de seguros. A nova regra entrará em vigor a 1 de janeiro de 2021.

A consultora EY faz uma análise exaustiva sobre as novas exigências feitas à indústria.

Globalmente o mercado de seguros está a crescer dentro de um bom ritmo. As últimas informações da APS são de junho e revelam um crescimento dos prémios emitidos da ordem dos 15,8%, com destaque para o ramo Vida a subir 21,2%, contra 7,8% positivo do ramo Não Vida. São os PPR o produto que mais cresce com mais 27% em termos de variação homóloga. No Não Vida a economia está a puxar pelos Acidentes de Trabalho que crescem quase 17%, enquanto seguros de doença sobem 10,6% e o ramo automóvel tem uma performance positiva de 7% até ao semestre. ●

COMO INOVAR NOS SEGUROS

Portugal FinLab vai desenvolver o ecossistema

Foi anunciado recentemente com pompa e circunstância, e o acontecimento não é para menos, o lançamento para setembro da plataforma Portugal FinLab, o passo seguinte é operacionalizá-la.

VÍTOR NORINHA

vnorinha@jornaleconomico.pt

Portugal vai ter uma plataforma que vai criar melhores condições para o desenvolvimento do setor dos seguros e de todos os serviços financeiros, gerando competitividade mas, sobretudo criando condições para um diálogo entre as empresas tecnológicas e os reguladores.

A plataforma, cuja coordenação operacional estará a cargo da Associação Portugal Fintech, vai gerar a informação necessária sobre todos os requisitos regulatórios a que estarão obrigados todos os projetos tecnológicos de inovação financeira. O objetivo final é atrair empresas, tanto nacionais como externas, para a apresentação de projetos que contribuem para a competitividade e a inovação do setor financeiro,

O tema da regulação nos seguros é crucial num momento de disrupção tecnológica e o projeto é da responsabilidade do Banco de Portugal, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. A Comissão Europeia está fortemente empenhada no crescimento do setor financeiro europeu e anunciou há seis meses um projeto estratégico para tornar a UE numa plataforma mundial de vanguarda a nível de fintech e insurtech e devidamente enquadrados num modelo regulatório, o chamado regtech.

A visão correta para bancos, seguradores e empresas tecnológicas daquilo que são os requisitos regulatórios deste novo ecossistema é o objetivo inicial do Portugal FinLab. Mas o que foi feito a nível dos seguros?

O presidente da ASF, José Figueiredo Almaça, ainda no início

do mês de agosto, sintetizava num seminário, em S. Paulo (CQCS Insurtech & Inovação, organizado pelo Centro de Qualificação do Corretor de Seguros do Brasil), aquilo que tem sido o trabalho do Conselho Nacional de Supervisores (CNSF) e que começou com a criação de um grupo de contacto sobre fintech para acompanhar os riscos associados à inovação tecnológica, “partilhando informação e debatendo os desafios”. Um outro nível de trabalho respeita aos alertas sobre moedas virtuais, incluindo a volatilidade, a especulação, a falta de transparência, as fraudes e deficiências operacionais e os riscos a nível de cibersegurança.

E parafraseando o relatório anual do broker AON, o Global Insurance Market Opportunities, o setor das insurtech “apresenta mais oportunidades do que riscos para o modelo tradicional de seguros”. Referem os mesmos analistas que as startups a trabalhar neste setor estão a construir abordagens “customer-centric” em marketplaces online, onde os clientes podem facilmente receber as soluções que melhor se enquadram no seu perfil”.

Na prática como recorda José Almaça, o conceito de insurtech está ligado à inovação e tecnologia, “independentemente da natureza ou dimensão do prestador de serviços”, sendo dois dos desafios a estabilidade financeira e a proteção aos consumidores. A União Europeia tem vindo a ajudar e neste momento a Comissão Europeia e a propósito das fintech tem uma proposta de regulamento relativo aos prestadores de serviço de crowdfunding, para além de ter feito o levantamento dos processos de autorização e licenciamento de forma a criar procedimentos para “modelos de negócio inovadores no domínio da tecnologia financeira”. A UE tem vindo

IFRS 17. UM “PAPÃO” DESVENDADO

A mensuração das responsabilidades dos contratos de seguro terá novas regras com as novas exigências do International Accounting Standards Board via a IFRS 17. No entanto, a aplicação só acontecerá em 2021 e ainda há mais de dois anos para a preparação. Aquilo que se espera em termos práticos é um impacto nos resultados e no capital das empresas seguradoras.

São os dados de saúde que constituem uma das matérias-primas de alguns seguros, caso do Vida, Doença ou Acidentes de Trabalho, “mas que o RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados) não previu o tratamento no contexto do setor segurador”



a acompanhar o tema dos criptoativos e das ICO, ou Ofertas Iniciais de Moeda.

Bruxelas tem trabalho na criação de interface de programação de aplicações normalizadas e que segundo Almaça, “respeitam à diretiva sobre o DSP, ou Serviços de Pagamento, e sobre o RGPD”, a nova lei de Proteção de Dados. O objetivo é “servir de base a um ecossistema bancário aberto europeu que abranja as contas de pagamento e outros tipos de contas”. O plano de ação europeu para as fintech envolve o trabalho de identificação das melhores prá-

ticas relativas à implementação de facilitadores, e ainda a cooperação em matéria de supervisão e que inclui “o estabelecimento e a exploração de innovation hubs e de regulatory sandboxes”.

O trabalho de regulação tem por base o princípio da neutralidade tecnológica, ou seja, o quadro regulamentar não pode de entrar de forma injustificada a inovação financeira, disse Almaça no seminário de agosto em S. Paulo. Por último, a task force da EIOPA (autoridade da UE responsável pela supervisão do setor dos seguros e pensões comple-

PROTEÇÃO DE DADOS. EVOLUÇÃO NA CONTINUIDADE

Três meses depois da entrada em vigor do novo regime de Proteção de Dados o grande impacto no funcionamento da indústria foi a obrigação de reporte de incidentes à autoridade competente e sempre que exista risco de ameaça evidente à segurança dos dados, afirma ao JE, o Chief Retention and Development Officer na AON Portugal, Carlos Robalo Freire.

A nível de desafios e citando José Alçaça, presidente da ASF, no evento CQCS Insurtech & Inovação, do início deste mês de agosto, são os dados de saúde que constituem uma das matérias-primas de alguns seguros, caso do Vida, Doença ou Acidentes de Trabalho, “mas que o RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados) não previu o tratamento no contexto do setor segurador”. O regulador indica como solução o facto de a proibição de tratamento de categorias especiais de dados pessoais não ser absoluta, “havendo exceções, nomeadamente, na obtenção do consentimento por parte do titular dos dados”.

O tema não está resolvido em Portugal, pois a lei nacional de implementação do RGPD ainda não foi aprovada. José Alçaça confirma que estão a ser analisadas soluções de Direito comparado.

Mas há outros desafios que se colocam, pois o titular dos dados “tem o direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis”. Terá, por outro lado, de se explicar aos titulares dos dados o funcionamento dos algoritmos subjacentes para os modelos que envolvam inteligência artificial e machine learning. Para os mediadores poderá ser-lhes aplicado o regime do RGPD caso estes sejam subcontratantes, ou seja, caso “tratem os dados por conta do responsável pelo tratamento”, sendo que neste caso a solução passa pela revisão dos contratos atuais com a inclusão de cláusulas de proteção e dados pessoais. Os prazos de conservação de dados é outro dos desafios para os seguros pois esta é uma indústria que precisa de longas séries de dados para efetuar as respetivas análises históricas. A solução passa pela pseudonimização, como uso de nomes fictícios ou pela anonimização. O RGPD vai potenciar criar novas medidas de segurança física e de segurança tecnológica.

mentares de reforma) e que se baseia no plano de ação da CE sobre fintech, tem desenvolvido trabalho sobre a proteção dos consumidores, a estabilidade financeira, a política regulatória, a supervisão e as TI. Dentro das áreas destaca-se a utilização de big data e onde se inclui os benefícios e os potenciais riscos para o tratamento dos consumidores; e ainda o mapeamento das práticas de autorização e licenciamento, a par da análise das práticas de supervisão e dos requisitos de subcontratação aplicados aos serviços de cloud computing. ●

ENTREVISTA JOSÉ GALAMBA DE OLIVEIRA presidente da APS

“RGPD não pode deixar margem de incerteza”

As repercussões das novas regras de Proteção de Dados impactam nos seguros. Os dados pessoais são a matéria-prima do setor e não pode haver margem de incerteza no tratamento dos dados.

VÍTOR NORINHA

vnorinha@jornaleconomico.pt

Como estão as seguradoras a adaptar-se às novas regras de Proteção de Dados? A entrada em vigor da norma não coloca entraves especiais ao funcionamento dos seguros, sobretudo nos ramos acidentados e saúde?

Este é um tema de extrema importância e, por isso, o setor segurador está a adaptar-se às novas realidades ditadas pelas regras impostas por este Regulamento, o RGPD. As repercussões na atividade seguradora são, porém, muito complexas, e por duas razões fundamentais: por um lado, porque a informação, incluindo dados pessoais, e alguns sensíveis, é a matéria-prima deste negócio; por outro, porque o RGPD tem um alcance muito alargado, afetando transversalmente as organizações, mas tem simultaneamente uma delimitação muito ténue das suas normas, deixando alguma margem de incerteza aos responsáveis pelo tratamento dos dados.

O que o setor acredita é que a legislação nacional de execução deste Regulamento atualmente em preparação, à semelhança do que já acontece noutros países, seja sensível à relevância deste tratamento para o normal funcionamento da atividade seguradora e interprete as suas normas com pragmatismo e bom senso.

Que trabalho recente têm desenvolvido as insurtech para aproveitar as condições que a revolução tecnológica potencia ao setor?

As insurtechs têm sido sobretudo parceiros das seguradoras no desenvolvimento e implementação de soluções tecnológicas que tornam a operação das seguradoras mais ágeis e eficientes e acrescentam ca-

pacidades no tratamento da informação. Nesta perspetiva o setor tem assistido a um desenvolvimento muito interessante de novas formas de processar a informação que melhoram a sua capacidade de resposta quer na fase da avaliação de riscos e subscrição, quer na da gestão de sinistros. Com especial valor acrescentado, soluções desta natureza têm sido exploradas, por exemplo, para melhorar

os modelos de abordagem comercial aos clientes, a perfilagem dos segurados em função do seu risco e a averiguação de potenciais irregularidades ou fraudes.

Com a geração Z a ultrapassar a geração Y dos millennials como estão as seguradoras a adaptar-se em termos de produtos?

Este é um grande desafio, não só quanto à forma de comunicação e relacionamento, mas também quanto à própria configuração e objeto dos produtos. Mas as seguradoras saberão, certamente, acompanhar esta nova geração, estando bem conscientes do ajustamento cultural e da agilidade comercial e operacional que, para o efeito, será preciso incutir em toda a organização. As seguradoras estão obviamente atentas e a encontrar as melhores formas de se adaptarem a esta e a todas as evoluções sociais.

Como estão os seguradores a prepararem-se para os desafios das regras de contratação IFRS 17?

As seguradoras estão desde já a preparar implementação de processos e adaptação a estas novas regras. Serão alterações complexas e profundas, que exigirão um elevado investimento em termos de recursos humanos e financeiros, pelo que, o sector está a dar os passos necessários de forma a estar tecnicamente preparado antes mesmo dos timings fixados. Mas noutra perspetiva, mais relevante ainda, importa aprofundar os impactos contabilísticos e económicos desta norma e inferir daí os desafios que lançará para a gestão do negócio, em especial em linhas que geram responsabilidades de longo prazo. E esta é também uma análise que está já bem lançada no setor, embora ainda com muito espaço para desenvolvimento. ●



“As seguradoras estão desde já a preparar implementação de processos e adaptação a estas novas regras (IFRS 17)”

ENTREVISTA JOSÉ FIGUEIREDO ALMAÇA presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

“Consumidores informados tomam decisões adequadas às suas necessidades”

Os consumidores enfrentam dificuldades quando adquirem um produto financeiro. A linguagem é técnica e complexa, frisa o presidente da ASF.

VÍTOR NORINHA
vnorinha@jornaleconomico.pt

O que tem feito a ASF e outras entidades reguladoras para melhorar as condições do consumidor a nível de literacia financeira? Quais as iniciativas que têm desenvolvido e que recursos têm disponibilizado?

Os conhecimentos financeiros constituem uma das primeiras linhas de defesa dos consumidores e um importante complemento da regulação e da supervisão do sistema financeiro. Consumidores informados estão mais habilitados à tomada de decisões adequadas às suas necessidades e serão, à partida, cidadãos e clientes mais exigentes.

Estamos conscientes de que os consumidores enfrentam dificuldades significativas no momento em que adquirem um produto financeiro. Dificuldades na compreensão de uma linguagem marcadamente técnica e, em muitos casos, complexa.

Por essa razão, a nossa primeira preocupação foi disponibilizar ferramentas que permitissem aos consumidores compreender os aspetos mais relevantes dos produtos que adquirem, seja através da divulgação de publicações temáticas em linguagem simples e clara, com o objetivo de facilitar a compreensão dos produtos do setor, mas também através da disponibilização de plataformas tecnológicas especialmente vocacionadas para o esclarecimento e informação do consumidor de seguros e fundos de pensões.

No que diz respeito ao trabalho desenvolvido com outras entidades reguladoras, há a destacar o Plano Nacional de Formação Financeira, um projeto que integra para além da ASF, o Banco de Portugal e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, que permitiu definir princípios gerais de orientação para a promoção da educação financeira a nível nacional, tornando as iniciativas desenvolvidas mais eficientes e eficazes.

Em conjunto temos desenvolvido um programa muito sustentado, que colocou este tema na agenda do país.

A literacia financeira é igual para todos os consumidores ou é feita uma seleção de acordo com os interesses dos próprios e o conhecimento que já existe dos mercados financeiros?

Não existe um modelo perfeito para cada público-alvo. No trabalho que temos vindo a desenvolver procuramos segmentar as diversas iniciativas em função do público específico que pretendemos atingir. A abordagem que adotamos para o universo escolar, por exemplo, é naturalmente distinta daquela que utilizamos com públicos mais adultos. Daí que tenhamos estabelecido conteúdos programáticos diferentes. São disso exemplo o Referencial de Educação Financeira para as escolas, desenvolvido em conjunto com o Ministério da Educação e Ciência, bem como o Referencial de Formação Financeira para gestores de micro, pequenas e médias empresas, este resultante da parceria estabelecida com o IAPMEI. Ainda recentemente o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) assinou um acordo de cooperação com o Instituto do Emprego e Formação Profissional que visa promover a integração de conteúdos de formação financeira nos percursos formativos dos cursos de formação profissional ministrados pelos centros de emprego de todo o país, aproveitando a distribuição regional destes centros.

Com a continuação de taxas de juro baixas e com a redução dos produtos com garantia de capital, quais têm sido as orientações das Autoridades para consumidores que são avessos ao risco?

O que consideramos fundamental é alertar os consumidores para a importância de compreenderem os produtos que adquirem. Um produto não tem de ser melhor ou pior do

que outro. Mas é seguramente mais ou menos adequado, tendo em consideração as especificidades de quem o adquire. E isto vale para todos os consumidores, quer sejam menos ou mais avessos ao risco.

Pode a literacia financeira começar na instrução primária e acabar nas universidades?

A educação financeira já está nas escolas. Quando o Plano Nacional de Formação Financeira arrancou, o primeiro e mais importante público-alvo foram precisamente as escolas. E aqui foi fundamental a parceria que estabelecemos com o Ministério da Educação e Ciência e que conduziu à definição de um Referencial de Educação Financeira, a um programa de formação de professores e ainda à promoção de eventos especialmente direcionados para este público como o Concurso Todos Contam e o Dia da Formação Financeira.

Atualmente as escolas já têm ao seu dispor materiais pedagógicos que permitem aos professores explorar temas financeiros nas salas de aula. Os supervisores financeiros, em conjunto com o Ministério da Educação e com o apoio de associações do setor financeiro, já lançaram Cadernos de Educação Financeira para o 1.º e 2.º ciclos do ensino básico. Estamos, neste momento, a ultimar o lançamento do Caderno para o 3.º ciclo e pretendemos avançar brevemente com o Caderno para o ensino secundário.

Quais os níveis etários que hoje se manifestam mais preocupados com a questão da literacia financeira?

Não é possível identificar uma faixa etária mais interessada do que outra. A receptividade dos diferentes programas desenvolvidos tem sido muito positiva e encorajadora. Temos trabalho desenvolvido com públicos muito distintos. Falo das escolas, autarquias, gestores de micro, pequenas e médias empresas e grupos vulneráveis. ●



“Supervisor tem de garantir equilíbrio entre inovação e proteção do consumidor”

Na era digital, os dados constituem um dos ativos mais valiosos de qualquer empresa, afirma o presidente da ASF.

Em que medida é que as insurtech estão a conseguir ajudar as seguradoras a transformar a indústria?

O advento das insurtech tem vindo a potenciar algumas oportunidades, mas também acarreta desafios. Assim, se por um lado se têm vindo a desenvolver produtos mais flexíveis e adaptados ao dia a dia dos consumidores, meios de distribuição de produtos mais simples e mais rápidos, do mesmo modo que se verifica um aumento da eficiência em algumas das fases da cadeia de valor, por outro lado, e em especial do ponto de vista da supervisão, há que ter em conta o equilíbrio entre a inovação financeira e a garantia de estabilidade fi-

nanceira dos mercados e a proteção dos consumidores.

Quais são os ramos de seguros em que a inovação tecnológica se faz sentir mais?

No setor segurador é no ramo Automóvel e nos seguros de saúde que se observam os maiores desenvolvimentos. Com efeito, é nestas duas áreas que tem vindo a verificar-se a utilização de modelos de negócio baseados nos hábitos dos clientes, comumente designados por “Usage Based Insurance”, entre os quais se incluem os modelos de seguros baseados no comportamento dos condutores (“Pay As You Drive” ou “Pay How You Drive”) e os que assentam nos



Cristina Bernardo

hábitos de vida dos consumidores (“Pay How You Live”).

De que forma estão as novas tecnologias a ajudar a indústria a adaptar-se ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)?

Em relação ao RGPD, a questão pode ser vista de duas perspetivas. Por um lado, foi a própria digitalização da economia que acabou por ditar a necessidade de proteger ainda mais os direitos dos titulares dos dados pessoais. No entanto, é um facto que a cada vez maior sofisticação e disseminação de práticas de cibersegurança contribui também para que os dados – pessoais e não só – estejam cada vez mais salvaguardados. Não é demais sublinhar o facto de que, nesta era digital, os dados constituem um dos ativos mais valiosos de qualquer empresa.

Poderão as atividades das insurtech ficar sob a alçada da ASF quando se dedicarem exclusivamente ao sector segurador?

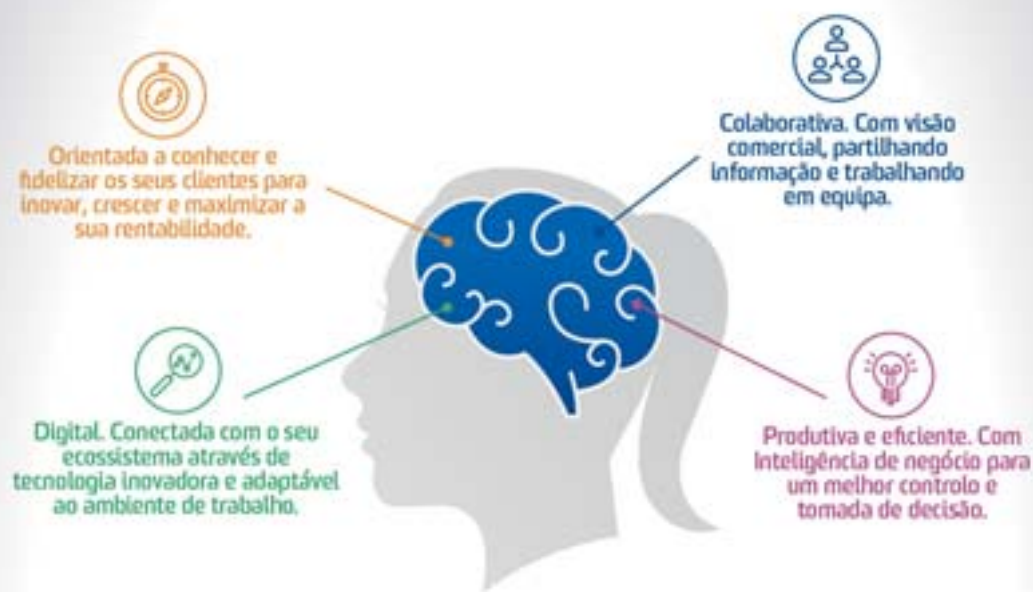
Para responder a esta questão, importa invocar o princípio da neutralidade tecnológica. De acordo com este princípio, desde que determinados serviços ou produtos se enquadrem no âmbito das atividades reguladas, não é o facto de os mesmos serem disponibilizados através

de uma insurtech, ou qualquer outro meio, que vai invalidar a necessidade de dar cumprimento à legislação e regulamentação aplicáveis.

Qual o impacto, ao nível tecnológico, da IFRS 17 para as empresas de seguros?

A entrada em vigor da IFRS 17 a 1 de janeiro de 2021 terá um impacto significativo nas empresas de seguros. Entre outros aspetos, altera substancialmente a forma como são agregados e mensurados os passivos relativos a contratos de seguros. De modo a dar uma resposta adequada, as empresas de seguros deverão adaptar os seus sistemas de informação atendendo às exigências do referido normativo contabilístico. De modo a minimizar os impactos e custos inerentes a estas alterações, deverá ser ponderada a possibilidade de aproveitar sinergias entre a IFRS 17 e o regime Solvência II, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2016 e desencadeou adaptações significativas dos sistemas de informação por parte do mercado segurador. Dada a complexidade das modificações exigidas, em particular a aplicação retrospectiva da IFRS 17 relativamente ao exercício de 2020 para efeitos comparativos, é fundamental que as empresas de seguros iniciem o processo de transição para este normativo contabilístico, com a maior brevidade possível. ●

[Re]imagina a mediação Bem-vind@ à mediação inteligente



A **MPM** é a empresa de tecnologia líder em soluções de gestão para o sector segurador. Desde 1990 que desenvolvemos soluções de software que incorporam as mais recentes tecnologias e inovações para ajudar e apoiar os nossos clientes na sua transformação digital e na sua caminhada na direção de uma gestão de excelência.

OPINIÃO

Implicações da adoção da IFRS 17 aos contratos de seguro



DORA LEAL

Manager EY / 22 Ago 2018

Ao fim de 20 anos de discussão e desenvolvimento, foi emitida pelo "International Accounting Standards Board" (IASB), a 18 de maio de 2017, a IFRS 17, Norma de Relato Financeiro Internacional aplicável aos contratos de seguros, contratos de resseguro e contratos de investimento com participação nos resultados discricionária.

Aquela norma introduz novas regras para o reconhecimento, a mensuração, a apresentação e a divulgação relativos aos contratos de seguro, tendo como objetivo possibilitar uma maior transparência e comparabilidade dos resultados das empresas de seguros. A data efetiva para a sua aplicação será 1 de janeiro de 2021, sendo igualmente exigido o respetivo período comparativo a 1 de janeiro de 2020.

Em junho de 2018 foram propostas alterações mínimas à IFRS 17 pelo IASB, com vista a uma maior clarificação na redação de alguns pontos do normativo onde a atual redação não reflete a real intenção do legislador. As alterações serão efetuadas no próximo ciclo de melhorias anuais a efetuar às IFRS.

Grandes desafios se antecipam quer para as empresas de seguros quer para os auditores e reguladores, de modo a existir uma harmonização contabilística, com um tratamento justo e equitativo a todo o setor segurador. Como temas críticos destacam-se a unidade de conta e o nível de agregação, os contratos onerosos, a separação das diversas componentes dos contratos, a taxa de desconto, o "risk adjustment", a contractual "service margin", o

resseguro e a transição, entre outros.

A mais recente publicação da EY "IFRS 17 - How the insurance industry is assessing and adopting the standard", apresenta os pontos de vista de algumas empresas internacionais para alguns destes temas críticos. Conforme detalhado nessa mesma publicação, a EY tem apoiado diversas empresas de seguros e grupos de seguros, principalmente por toda a Europa e Ásia Pacífico, verificando-se diferentes estágios ao nível do processo de implementação.

A publicação salienta que os anos de 2017 e, maioritariamente, os primeiros meses de 2018 ficaram marcados pelas ações de formação específica, pelas avaliações dos impactos operacionais e financeiros da adoção da norma e pelo planeamento do processo de implementação. Atualmente as empresas de seguros encontram-se a iniciar o processo de implementação, o tratamento da informação requerida e o desenvolvimento dos modelos e sistemas tecnológicos que permitam dar cumprimento às exigências regulamentares, o que implica a interação de diversas áreas, em particular a área atuarial, a área financeira e a área de sistemas informáticos.

A norma não se encontra ainda adotada pela União Europeia, no entanto o Regulador português, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões já adiantou que a mesma será adotada em Portugal com vista à sua aplicação desde o primeiro dia, recomendando as empresas nacionais a iniciarem desde já o seu processo de preparação e adaptação. ●

Empresas de seguros, auditores e reguladores com grandes desafios a curto prazo

'INSURTECHS' VÃO POTENCIAR A DIGITALIZAÇÃO MASSIFICADA

A tecnologia assumiu um papel nuclear no futuro dos seguros e as insurtech são os instrumentos para atingir os objetivos. A tecnologia de nada serve se não potenciar a massificação dos produtos e serviços.

CARLOS ROBALO FREIRE
Diretor na AON

STARTUPS DÃO MAIS OPORTUNIDADES QUE RISCOS

As insurtech são oportunidades, diz Carlos Robalo Freire, Chief Retention and Development Officer na AON Portugal. O gestor destaca do Global Insurance Market Opportunities, relatório anual que analisa áreas-chave de crescimento no setor dos seguros, o setor das Insurtech.

Diz: "Apresenta mais oportunidades do que riscos para o modelo tradicional de seguros. Este segmento, que tem registado um rápido crescimento - assegurando cerca de 14 mil milhões de dólares, até à data, em investimentos realizados através de mais de 550 startups a nível mundial - pode ter um papel de apoio mais importante, do que inicialmente estava previsto, devido a uma "arquitetura de inovação aberta".

Mais de 55% das startups criadas "pretendem melhorar a experiência dos clientes, a forma como interagem com as companhias de seguros e como se concretiza a aquisição das soluções. Estas novas empresas estão a construir abordagens "customer-centric" em marketplaces online, onde os clientes podem facilmente receber as soluções que melhorar se

enquadram ao seu perfil". Recorda a criação da plataforma para apoiar a inovação tecnológica, por parte dos reguladores (BdP, CMVM, ASF), que visa desenvolver o ecossistema fintech, insurtech e regtech deverá dar um novo impulso ao tema.

RGPD

Sobre a implementação do novo Regime de Proteção de Dados afirma que "decorreu com normalidade pela generalidade das empresas, muito embora ainda exista muito trabalho a ser desenvolvido e investimento. A consciência de olhar para os dados como um ativo estratégico é agora crescente e isso é muito relevante para a gestão do risco". Frisa que uma das principais implicações que o RGPD trouxe com impacto na sociedade é precisamente "o facto de se tornar obrigatório o reporte de incidentes à Autoridade competente e, sempre que exista risco de ameaça evidente à segurança dos dados, informar os titulares dos dados. Este dever traz consigo não só a necessidade de instituir procedimentos de resposta nas organizações, como também a notoriedade pública, tornando conhecidos os incidentes informáticos que atualmente não chegam ainda ao domínio público". Recorda que a CNPD colaborou com as empresas na diversa informação que disponibilizou, e na indicação de aspetos muito relevantes do Regulamento a ter em conta, nomeadamente: a gestão de incidentes, o encarregado de proteção de dados (DPO designação original) e as análises de impacto (Data Protection Impact Assessments).

Tendências 2019

De entre os temas fortes para o próximo ano está o processo de transposição da diretiva comunitária da mediação para a legislação nacional irá determinar o quadro regulatório que iremos viver nos próximos anos e a capacidade deste mesmo enquadramento apoiar e

promover o profissionalismo da distribuição e integrar as várias inovações e disrupções que a tecnologia irá certamente colocar. Ainda "a revolução tecnológica que vivemos é acompanhada, do ponto de vista do RGPD, pelo "advento do consentimento informado" que tem como objetivo assumido tutelar e proteger o direito à privacidade e à proteção dos dados pessoais. Neste contexto, é natural que as empresas estejam mais atentas e preocupadas em estar de acordo com as exigências do RGPD". Outro foco que o gestor realça é o ciber-risco. Refere o estudo Cybersecurity 2018 Predictions do mesmo broker que as previsões para 2018 indicam que os ataques de ransomware continuarão a marcar o panorama atual e as cripto moedas favorecerão a proliferação destes ataques. Neste contexto de maior exposição ao risco, as organizações terão ainda que contar com novas imposições legais, o que convoca desafios acrescidos. Frisa: "Quando falamos de ameaças à cibersegurança precisamos de ter em consideração a multiplicidade de riscos que podem afetar uma empresa: riscos legais, operacionais, financeiros, reputacionais, entre outros". As alterações demográficas são outro aspeto relevante de análise pela atividade seguradora. O envelhecimento da população está associado a um fenómeno demográfico caracterizado pelo decréscimo na fertilidade e um crescimento na esperança de vida. Uma menor taxa de nascimentos e o aumento da esperança de vida está a contribuir para uma alteração significativa na pirâmide etária das populações e consequentemente das empresas em geral. Diz: "As consequências imediatas desta alteração foi o prolongamento da vida ativa dos contribuintes, uma vez que o acesso ao benefício de reforma foi sendo adiado, alinhado com o crescimento da esperança de vida da população portuguesa. Inicia-se assim um desafio para as empresas, que com o passar dos

anos a sua pirâmide etária vai alterando, estarão a acompanhar estas alterações? Entendem os riscos e as oportunidades? É fundamental acompanhar estas alterações e ajustar as suas políticas de compensação e benéficos, como a saúde, segurança e bem-estar”.

Também os choques catastróficos provocados pelas alterações climáticas estão a colocar enormes desafios às empresas e também ao mercado segurador, face à necessidade de dar resposta com soluções inovadoras à enorme exposição que estas alterações podem provocar.

Quanto à questão dos riscos políticos para as pessoas e empresas, no estudo bianual Global Risk Management Survey, da AON, a perceção do risco político não está ainda no lugar cimeiro das preocupações dos gestores em Portugal. Apesar de ser consensual que se enfrenta um ambiente de risco político cada vez mais complexo, em que são exemplo o aumento do protecionismo global, a restrição dos pagamentos em moeda estrangeira ou a imposição de embargos e sanções comerciais.



ROGÉRIO CAMPOS HENRIQUES
Vice-presidente
da Fidelidade

A DIGITALIZAÇÃO SÓ INTERESSA SE MASSIFICAR OS SEGUROS

Startups, insurtechs, inovação, disrupção e protechtig. Todas estas palavras conduzem à Fidelidade. Rogério Campos Henriques, vice-presidente da companhia diz que a Fidelidade não é apenas o líder em quota e receita, mas também na qualidade de serviço. “Não acordámos recentemente para o tema da inovação, é uma responsabilidade que sentimos e que nos impele a estar na linha da frente. A inovação faz parte do nosso DNA”. Questionado sobre a ligação da seguradora a projetos de startups e que o protechtig tem dado visibilidade, frisa que “o relacionamento com as startups é mais uma componente dessa estratégia. São um acelerador do processo neste imperativo que é a transformação digital do setor segurador”. Adianta: “Temos uma estratégia que passa por levar os processos digitais a aproximar-nos dos clientes, não apenas quando precisam da nossa ajuda, mas também no nosso dia a dia.

Queremos ser uma empresa de seguros e serviços. A estratégia de inovação visa transformar os nossos processos de negócio, sermos mais eficientes e virmos a criar propostas de valor mais disruptivas”, para concluir que as insurtech “entram em todas as componentes na cadeia de valor dos seguros”.

A Fidelidade, diz o gestor, está a aberta à lógica da parceria, algo que não envolve apenas as startups. O exemplo dado por Rogério Henriques é o do unicórnio Outsystems de quem são um dos maiores clientes em Portugal desde há 10 anos.

E a perspetiva dos clientes também tem vindo a alterar-se, diz o gestor. “As pessoas estão habituadas a ter outro tipo de experiências e todos nós temos de evoluir nesta matéria”. Alerta para o perigo de se estar a criar uma dinâmica que mais não é do que uma moda. “As startups são importantes mas muitas vezes estas empresas têm graus de maturidade completamente diferentes. Temos um histórico de trabalhar com estas empresas com alguma dimensão, sendo que alguns projetos correm bem e outros não correm tão bem, sendo que algumas das startups ainda não têm a capacidade de implementação”. E remata com aquilo que considera ser uma obrigação do maior segurador nacional: “Parte do nosso papel no ecossistema do empreendedorismo é ajudá-lo a melhorar a maturidade e a afinar a oferta de produtos e serviços”.

Confirma que a Fidelidade tem capacidade e conta investir em startups, “mas em grande medida estas empresas novas não precisam de investimento porque têm acesso a “venture capital” e o que precisam é de gerar ideias que se tornem sucessos, precisam é de criar mercado e é aí que podemos ajudar”. Frisa que as grandes empresas que em Portugal têm a responsabilidade de criar este tipo de parceria “não é pelo investimento, mas pela capacidade de ganhar mercado”.

O grande impacto das startups e do movimento tecnológico “está a sentir-se muito mais na componente da melhoria dos processos de negócio e muito menos na dinâmica de venda de seguros”. Sobre o futuro diz que a Fidelidade “está a desenvolver propostas de valor mais disruptivas em áreas adjacentes aos seguros. Este é um processo em que o objetivo é mais difícil de atingir. Falamos de maturidade tecnológica e de capacidade para mudar o modelo de negócio e ainda da receptividade dos clientes para estes novos modelos de negócio. Frisa que existem clientes que querem tratar de tudo de forma digital, e outros apenas com presença física. Constatamos que os clientes são “híbridos”, ou sejam não usam os mesmos canais para os mesmos produtos e serviços. Com o tempo virão ofertas e produtos mais disruptivos e na nossa estratégia queremos usar alguma dessa tecnologia para conceitos que não são puramente seguros. Iremos trabalhar as áreas da prevenção, saúde e casa. O protechtig vai na terceira edição e ganhou maturidade com os sistemas de informação e o

marketing a acompanharem muito de perto as soluções, tentando perceber o que se passa no exterior. Mas as parcerias vão muito mais além do que esta conhecida iniciativa. Diz o gestor que na estratégia de “open innovation” foi criada uma rotina interna com a responsabilidade de fazer “screaming” de soluções e conceitos, selecionando-os e importando-os. Exemplos de empresas com quem trabalhamos são a Bdeo e a Visor.ai. A primeira aplica o uso do vídeo na gestão de sinistros, o que permite uma peritagem mais rápida, enquanto a segunda empresa que trabalham na área dos chatbots, automatiza conversas com os clientes a nível de customer care. Em termos prática o melhor exemplo é a solução telemática para o seguro auto. Esta tecnologia permite perceber o comportamento da

condução das pessoas e a companhia consegue dar-lhe um scoring sobre o comportamento, podendo ser recompensado os condutores com boa pontuação”.

Massificação

A inovação diz o vice-presidente da Fidelidade, “não é apenas a capacidade de lançar coisas novas, é de ser capaz de massificar essa inovação. Há um esforço de escala e interessa-nos ter 1 milhão de clientes com a solução que propomos e não apenas uma elite. A questão da telemática automóvel é um exemplo que foi desenvolvido com os ingleses da The Flow, e cujo acionista chinês da Fidelidade, a Fosun, acabou por entrar no capital. A Fosun tornou-se relevante para os ingleses que queriam o mercado da China.

Protechtig

“Vamos na 3ª edição e aprendemos muito com este processo”, afirma Rogério Campos Henriques sobre o evento Protechtig. “A 1ª edição foi exploratória, ainda não sabíamos bem como se fazia e tínhamos três temas - seguros, poupança e saúde - e muitos candidatos. O programa acabou por correr muito bem, mas internamente não tínhamos conseguido aprender tudo o que deveríamos ter aprendido. Na 2ª edição já nos sofisticámos mais, fomos mais precisos na seleção de startups, fomos mais internacionais e com maior grau de maturidade. O objetivo era que estas tivessem capacidade para aplicar conceitos, evitando ideias meramente embrionárias. A nossa organização aprendeu com todo o processo. A 3ª edição teve como objetivo ampliar esse conhecimento”.

PUB



Para resolver as dores de cabeça existem os associados da APROSE, mediadores profissionais de seguros que asseguram, de forma independente, a melhor solução para a proteção dos seus riscos.

Eles gerem a sua carteira de seguros, privilegiando a eficiência e o acompanhamento personalizado.

E, quando o sinistro acontece, prestam o apoio mais eficaz, na defesa dos seus interesses.

Em www.aprose.pt pode encontrar um mediador profissional perto de si.



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

Liberty 7 Chaves

Tem tudo fechado a 7 chaves?

Já imaginou ficar sem os seus eletrodomésticos, as suas peças mais especiais ou sem toda a sua roupa? Segurar os bens que juntou ao longo dos anos é fundamental. O **Liberty 7 Chaves** protege o recheio da sua habitação em caso de roubo, incêndio ou inundação e não está limitado pela regra da proporcionalidade ao capital seguro.

Fale já com o seu Agente Liberty Seguros e segure o recheio da sua habitação.



Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

Liberty Seguros, S.A. - Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 6 - 11.º - 1069-001 Lisboa - Tel. 21 312 43 00 - www.libertyseguros.pt
Pessoa Coletiva matriculada na Cons. Reg. Comercial de Lisboa sob o número único 500 068 658, com o Capital Social de 26 548 200,69€.