

**JE** MAIS  
**SEGURO**

Observatório  
JE/MetLife  
debate seguros  
de vida do futuro  
e desafios

P | IV a VII

ASF: Produção  
de seguro direto  
aumenta  
no 1º trimestre  
de 2017

P | VIII

PARAMÉTRICOS

# A nova fronteira que mitiga riscos climáticos

Os seguros de índices climáticos ou paramétricos vão permitir a setores como a energia, agroindústria ou agricultura segurar determinado rendimento ou produção. Esta está parametrizada por um índice e quando aquele é excedido, ou não é alcançado, a indenização é acionada sem necessidade de peritagem e avaliação do sinistro.

P | II/III



OPINIÃO

## Contrate um índice. Não espere pelo sinistro



**VÍTOR NORINHA**  
Diretor Geral da Megafin

Há três temas que são sempre quentes quando se fala de seguros: a peritagem para aferir o sinistro, a indemnização devida pelo sinistro e o pagamento. Na verdade estes podem ser temas perfeitamente ultrapassados porque nem sequer será necessário o perito, nem sequer será necessário discutir o sinistro e nem sequer será necessário pressionar o pagamento. Tudo poderá estar previamente definido com segurança a partir de riscos ligados a índices. Os riscos paramétricos é o tema deste suplemento de seguros. A revista Fullcover já é uma instituição nesta indústria e deu honras de presença no mais recente número. E este é verdadeiramente um assunto que deve estar na ordem do dia porque acautela atividade ligadas à agroindústria, como à produção de energia e a tantas outras ligadas aos riscos climáticos. Sobretudo numa altura em que tanto se fala em inovação, o trabalhar com índices confiáveis e antecipar cenários, permitindo a previsibilidade e o ressarcir de eventuais prejuízos, é nuclear para a sustentabilidade do negócio. Do lado da indústria seguradora este é mais um campo onde pode dar cartas, não apenas pela inovação produzida, mas pela credibilidade assumida a nível de assunção de riscos e pagamentos atempados. A economia cresce com previsibilidade de ganhos e cobertura de perdas.

Curioso o facto de os seguros paramétricos de índices climáticos terem chegado a países da América do Sul nos últimos 12 meses. Isto signifi-

ca que há grandes indústrias que perceberam o potencial de proteção deste produto financeiro gerida pelas seguradoras, mas revelam também o desenvolvimento e o estudo de indicadores climáticos aplicados às indústrias ligadas ao setor primário, assim como a importância das empresas produtoras de energias alternativas não poluentes.

A análise de um índice ligado à chuva, ao sol e ao vento é absolutamente diferente de um evento ligado à ocorrência de um evento ou de um sinistro, onde é preciso mensurar os danos, calcular os prejuízos e/ou as receitas não geradas e chegar a um entendimento com quem paga. Este tipo de produto significa também que a atitude da empresa e do empresário atingiu um nível de maturidade superior. Claro que novos produtos não podem substituir na íntegra as ofertas antigas em termos de seguros agrícolas, de danos ambientais ou de responsabilidade civil, mas são um poderoso complemento. ●

**Trabalhar com índices confiáveis e antecipar cenários, permitindo a previsibilidade e o ressarcir de eventuais prejuízos, é nuclear para a sustentabilidade do negócio.**



ANÁLISE NA INDÚSTRIA E AGROINDÚSTRIA

## Seguros paramétricos, a nova fronteira que mitiga riscos climáticos

Há uma revolução em cursos para cobertura de risco na gestão industrial e agroindustrial que envolve as alterações climáticas.

A definição de um seguro paramétrico passa por uma ligação a um índice climático. A definição mais concisa foi feita por Tanguy Touffut, o global head dos seguros paramétricos da AXA, citado na última edição da revista Fullcover do grupo MDS/Brokerslink. Refere o autor que se trata de um produto para uma cobertura "tailor made" e que usa um parâmetro independente, geralmente um índice climático. O contrato neste tipo de seguro resulta de um acordo onde se antecipa um determinado resultado de um negócio e que está relacionado com um indicador de base.

Caso o índice se desvie dos parâmetros contratados, é ativado de imediato o pagamento por parte da seguradora. Este é um tipo de contrato que serve um número largo de indústrias e que responde a duas realidades: as alterações climáticas e à nova economia baseada nas energias renováveis. Para os técnicos

da AXA como Touffut ou Marina Charbonnier, também da mesma companhia, esta é uma "solução de gestão de risco bem adaptada" às necessidades das empresas.

Imagine-se alterações climáticas com chuva, vento, sol, neve, terra-

moto ou outro qualquer evento fora da época e dos parâmetros normais mensurados por um índice que foi previamente aceite pela comunidade e pelas partes envolvidas, seguradoras e clientes. O seguro paramétrico utiliza exatamente este tipo de índice para avaliar a ocorrência de eventos naturais. A apólice é acionada no momento em que o índice paramétrico é alcançado ou excedido.

E onde está a grande diferença de um seguro convencional que pudessem cobrir eventos ligados a intempéries? Exatamente no facto de o modelo tradicional de seguro se funda-



Dinuka Lyanawatte/Reuters

da volatilidade na produção é crucial. Refere ainda o gestor da AXA, citado na mesma publicação, que as anomalias climáticas aumentaram cinco vezes nos últimos 50 anos. E esta é a razão que justifica a intermitência na produção, com o sol a deixar de brilhar ao longo do dia e o vento a desaparecer, enquanto a pluviosidade aumenta. Falamos de energia eólica como podemos falar de painéis solares e Portugal apostou forte nos últimos 15 anos na produção de energia a partir deste tipo de aparelhos. O risco da inexistência de sol ou de temperaturas elevadas permanentes é grande.

Pensámos na energia, como podemos antecipar consequências na agroindústria, quer seja na produção hortícola, na vinha ou mesmo na silvicultura. As alterações climáticas fora dos parâmetros que as informações que vão confluir no índice nos indicam, é que a produção agrícola ou agroindustrial será afetada e as empresas vão ter repercussões negativas na produção. Podem, inclusivamente, não cumprir prazos de entregas ou encomendas por condições anómalas na produção potenciadas pelas variações climáticas fora dos parâmetros. Se se ligar a atividade das empresas a um índice, a apólice é acionada automaticamente a partir do momento em que não se cumprem os parâmetros. Marina Charbonier, head of risk financing solutions na AXA Corporate Solutions, refere ainda na Fullcover que os seguros paramétricos podem cobrir múltiplos riscos "desde que o contrato se baseie num índice independente e fiável". Adianta a mesma gestora que outro grande interesse está no facto dos paramétricos poderem ser combinados com os chamados riscos de transferências, permitindo mitigar o impacto de perdas a nível operacional, como seja a redução das receitas, a perda de resultados, os custos adicionais e os custos e contexto. Estes são seguros que também podem incluir a cobertura de penalizações, as interrupções de fornecimento de energia ou outra qualquer commodity, danos reputacionais e danos a nível de marca. Pode-se ainda ligar estes seguros a riscos de regulação e legislação, a riscos políticos, ao ciber crime e ruturas a nível de IT e a riscos de pandemias.

#### Catástrofes

Numa era de potenciais catástrofes ligadas ao clima qual é a melhor forma de proteger as empresas e as pessoas ligadas a setores de atividade específicos? Jamie Crystal, vice-presidente executivo da Crystal & Company, uma empresa que atua a nível de transferências de riscos como broker de seguros diz, citado pela Fullcover, que os seguros paramétricos são a evolu-

ção natural no mercado de capitais das obrigações sobre catástrofes.

ção natural no mercado de capitais das obrigações sobre catástrofes. As chamadas CAT Bond são um seguro unit linked típico que visa transferir riscos específicos, geralmente catástrofes e desastres naturais para um investidor. Este toma este risco em troca de uma taxa de retorno. Caso aconteça uma catástrofe que se enquadra nos pressupostos previamente acordados, o investidor perderá a aplicação e o emitente, geralmente um segurador ou resseguradora, irá receber o valor contratado para cobrir as perdas.

Refere a analista que para as empresas ou organizações que não poderão beneficiar das CAT Bonds, mas querem capturar o potencial benefício deste seguro, a

solução dos seguros paramétricos acaba por ser uma boa opção. Estes poderão ser estruturados numa base anual ou plurianual, podendo a figura ser desenhada para um portfólio industrial completo ou poderá ser segmentada de acordo com as necessidades. Poderá ser apenas para perdas de rendimento pela ausência de sol, vento ou chuva. Um contrato recente, citado por Crystal, refere que foi associado o risco paramétrico do terremoto a uma instituição financeira ligada ao crédito hipotecário.

Globalmente este novo tipo de seguro constitui uma revolução nas soluções para risco de gestão associadas a todo o tipo de projetos industriais e que envolve o ambiente. ●

## Pensámos na energia, como podemos antecipar consequências na agroindústria, quer seja na produção hortícola, na vinha ou mesmo na silvicultura.



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](http://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](mailto:aprose@aprose.pt)

**APROSE**  
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE  
AGENTES E CORRETORES DE SEGUROS

## ESPECIAL OBSERVATÓRIO JE/METLIFE

# COMO PODEM OS SEGUROS DE VIDA RESPONDER A LONGEVIDADES ACIMA DOS 100 ANOS

Cinco especialistas discutiram o tema dos seguros de vida do futuro no âmbito do 1º observatório de Seguros JE/MetLife: Jorge Carriço, diretor do departamento de Supervisão de Fundos de Pensões da ASF - Autoridade de Supervisão e Seguros e Fundos de Pensões; e ainda Oscar Herencia, General Manager da MetLife na ibéria; José Galamba de Oliveira, presidente da APS - Associação Portuguesa de Seguradores; e Ana Mota, diretora da broker MDS na área de Employee Benefits; e Margarida Lima Rego, professora na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa e advogada na Morais Leitão.

## COSTUMER EXPERIENCE. COMO GARANTIR A MELHOR INTERAÇÃO CLIENTE/SEGURADORA?



**JORGE CARRIÇO (JC)**  
Diretor na ASF

Na adaptação da legislação aos seguros "tailor made" e seguros de serviços a ASF (supervisão) está condicionada às diretrizes originárias da UE. A liberdade legislativa está condicionada, se bem que quando se faz a transposição das diretivas tenta-se adaptar, tanto quanto possível, à experiência e ao mercado nacional. A imagem que existia de que apenas se contactava a seguradora em caso de sinistro, em contraposição ao setor bancário que fazia parte da realidade familiar quando se tratava de obter um financiamento, já não corresponde à realidade. Essa perspetiva está a esbater-se não apenas pelo demérito do setor bancário mas também pelo aproveitamento por parte dos operadores, das inovações tecnológicas que respondem às necessidades dos clientes. As pessoas sentem-se mais próximas dos seguradores.



**JOSÉ GALAMBA DE OLIVEIRA (JGO)**  
Presidente da APS

A experiência do cliente é um tema fundamental que está na agenda das seguradoras, mas é um caminho que ainda terá de ser percorrido. O legado dos seguradores está, por questões processuais, muito centrado no produto, na apólice e a visão do cliente é uma novidade. O tema já foi abordado na banca há alguns anos, enquanto o caminho das seguradoras está ainda a ser feito. (A transformação) está a ser limitada pelos sistemas que tem internamente. Acredito que relativamente aos produtos do futuro não os veremos tão estanques como os temos agora, quer no seguro auto, quer na AC, quer no Vida. Iremos ver pacotes de seguros ou, pelo menos, experiências de serviços que podem englobar experiências de vários tipos. No ramo Vida é muito óbvio: é um seguro de vida, um seguro de saúde com cobertura "long term care". Friso que a operação tem de ser transparente para o cliente. Está a comprar um serviço e o que tem por detrás tem de ser transparente. Diferente é a forma como a seguradora se organiza e esse é um tema que ele não tem nada a ver. Esta experiência do cliente em de ter canais que exigem mais profissionalismo, mais aconselhamento, sendo que o canal físico continua a ser importante – e vamos ter uma nova Diretiva de

Distribuição -, depois vem a parte do canal digital, uma experiência que serve em especial os "millennials", e para os quais é impensável ligar para alguém ou deslocar-se junto de um agente. É a economia circular aplicada aos seguros.



**ANA MOTA (AM)**  
Diretora na MDS

A customer experience é uma forma de manter os clientes fiéis, pois a lealdade vem da confiança. Há espaço para os canais digitais mas mesmos esses, precisam de um conselho profissional e, o trabalho deste, não é só acompanhar os clientes mas, acima de tudo, ouvir os clientes. No futuro vão aparecer serviços e não uma oferta de produtos. Vão ter soluções que serão um conjunto de soluções. O cliente quer saber o que lhe será pago mas, acima de tudo, quer ter uma solução englobada. Se tiver uma doença grave quer ter um seguro que lhe pague as despesas mas, sobretudo, que lhe pague um valor extra por aquelas situações. O nosso trabalho é fazer isso e não distinguir as seguradoras apenas pelo preço. Tenho sentido, por outro lado, que há espaço para os canais tradicionais em complemento dos canais digitais, precisamente porque a linguagem dos seguros evoluiu muito mas continua (a linguagem) a ser muito difícil. Um agente profissional de seguros tem de fazer de tradutor e as

áreas técnicas têm de estar muito mais próximas dos clientes. Não chega inventar um produto. É preciso primeiro saber o que as pessoas querem ou pode-se - no bom sentido - criar uma necessidade. As pessoas não chega reconhecer que irão receber uma indemnização em caso de invalidez, pois se não tiverem capacidade para poder gerir essa indemnização vão querer uma estrutura que faça esse trabalho por eles. Penso que dentro deste conceito haverá muito espaço para crescer em Vida, nos seguros de pessoas e no RC e não tanto nos patrimoniais. Friso que os brokers têm de ser cada vez mais profissionais porque os clientes confiam em nós.



**MARGARIDA LIMA REGO (MLR)**  
Professora de Direito na Uni Nova de Lisboa

Em termos jurídicos não é possível simplificar ou criar regras que sejam mais "democráticas" ou entendíveis pela população que vive com nítido défice de literacia financeira. Claro que há um longo caminho a percorrer no sentido de uma maior simplificação do discurso, mas ao longo dos últimos 20 anos tem-se assistido a uma multiplicação dos deveres de informação. Não podemos esquecer-nos que confiar significa por vezes não ler. Devemos ter a liberdade de acreditar, de escolher o corretor, de escolher a pessoa que parece ser o



profissional habilitado para nos explicar um mero resumo e termos a liberdade de não ler. Infelizmente, nos nossos tribunais ainda encontramos a ideia de que alguém assinou e não leu tudo, foi negligente. É importante a informação existir mas se exigirmos que se leia tudo a informação vai substituir a confiança. Nunca nos seguros poderemos ter a pretensão de perceber tudo.



**OSCAR HERENCIA (OH)**  
General Manager da MetLife na ibéria

É muito positivo quando falamos da indústria e deixamos de falar em produtos para falarmos em clientes. Esta atitude permite-nos olhar para a indústria de uma outra maneira. Deixámos de criar produtos para criar iniciativas que vão de encontro àquilo que o cliente procura e foi depois de 2008 que concluímos existirem



Cristina Bernardo

multas necessidades que não tínhamos identificado. Falo, em particular, do estilo de vida. Acontece, por outro lado, que a concorrência neste mercado maduro é muito forte e o melhor produto do mundo pode ser replicado em dois ou três meses. A fase seguinte é, naturalmente, uma guerra de commodities. Ora a experiência é algo que deve trazer uma mais-valia para o consumidor final e isso não se pode replicar pois está dentro do ADN da organização. Esta mesma experiência permite valorizar a indústria dos seguros, sendo possivelmente a única indústria do mundo que devolve à comunidade quase 80% da faturação através de diversas vias.

## COMO SERÁ FEITA A COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES NO FUTURO?

**JGO** – Quando falamos de omnicanalidade, de distribuição, de digitalização é possível perceber que o digital é uma ferramenta que os brokers vão utilizar com mais acuidade e que esse opção terá impacto nos canais atuais, tanto na forma como se organizam, como na forma como interagem com os clientes. Mas vão continuar a existir mix diferentes, tudo dependendo das estratégias das companhias. Haverá umas que apostarão no canal

bancário, enquanto outras nos brokers, outras ainda em canais próprios. Não existir sempre produtos muito comoditizados e esses poder-se-ão comprar com dois clics numa app, a par de outros serviços com seguro de vida, e que são bem mais complexos e vão obrigar a aconselhamento e que não acredito que se comprem a partir de uma app. E eu que venho de fora (do setor segurador) pergunto porque se continua a chamar prémio a uma coisa que vou pagar! Esta terminologia acaba por afastar os clientes.

A informação sobre os canais digitais é também relevante. Hoje, quando compramos algo na net temos de clicar para assegurar que aceitamos as condições. Pergunto o que se espera que aconteça com uma seguradora? Terá que se confiar no profissional que nos aconselha e não é por acaso que mantemos 22 mil mediadores. Isso significa que as pessoas confiam. Diria que os canais vão continuar a evoluir, com mais simplificação, mas iremos continuar a ter os canais que temos hoje.

**OH** – O mundo está numa transformação acelerada e as pessoas precisam de um sócio de confiança, sendo que esta palavra já foi referenciada muitas vezes neste encontro. Quando se fala em omnicanalidade o mais relevante é sermos capazes de alinhar a mensagem independentemente do

canal que o cliente escolha. Friso que solvência II trouxe aos agentes mais solvência financeira, mas também mais requisitos em termos de governança, mais requisitos em termos de transparência e isso também deve começar por mudar a linguagem. Palavras como prémio ou tomador de seguro é algo que só nós compreendemos. É preciso passar para uma linguagem que as pessoas compreendam e que lhes incutam a confiança suficiente no sentido de perceberem o que contrataram e de que estão totalmente cobertas para aquilo que pretendiam. Os novos clientes não irão contratar seguros como os pais faziam, têm aplicações e estas vão requerer menos requisitos e um processo mais limpo. A digitalização não é um processo de venda, mas é uma tecnologia que tem de ser aproveitada para poupar nos procedimentos. É preciso perceber que tarefas se quer eliminar com a digitalização e é preciso perceber e identificar as tarefas que o cliente está disposto a pagar.

**AM** – Vão evoluir na continuidade. Isto significa que vai haver espaço para as novas tecnologias que são acima de tudo ferramentas. Estas vão servir para divulgar os produtos, para serem consultadas e se forem produtos simples até podem potenciar a subscrição. Acontece que a maioria dos produtos nesta área não são assim tão simples e isso significa que vai ser necessário o

recurso a um profissional. Esperava que os novos canais de distribuição tivessem evoluído mais à semelhança do homebanking. Certamente iremos ter o homeinsuring com o cliente a aceder à subscrição, depois a consultar as apólices e as informações mais relevantes. Quem tem produtos financeiros já pode fazer essa consulta em alguns casos. As pessoas querem saber o que têm num produto PPR ou num seguro de capitalização. Acredito numa grande evolução naquilo que vai ser disponibilizado aos clientes.

## COM A LONGEVIDADE A AUMENTAR ACIMA DOS 100 ANOS VAI SER POSSÍVEL REALIZAR CONTRATOS DE VIDA-RISCO E VIDA-PENSÕES?

**JGO** – O que se diz é que quem está a nascer hoje terá, em teoria, uma esperança média de vida que chegará aos 100 anos e a evolução para os 120 anos acontecerá a médio prazo. Acontece que o sistema de pensões que temos baseia-se em pressupostos

como a esperança média de vida e pensar que daqui a uns anos a reforma acontecerá aos 70 anos e depois ainda haverá 30, 40 ou 50 anos pela frente para viver de pensões, obriga a repensar tudo. Teremos ainda desafios típicos da evolução como os robôs a substituir pessoas, o que significará muita gente ociosa. Perante este cenário teremos de desenvolver novos produtos. Em Espanha têm um produto na área Vida que é um princípio de resposta. É possível a pessoas com mais de 65 anos venderem o património e ficarem isentas de mais-valias desde que apliquem o produto da venda em rendas vitalícias de uma seguradora. Em Portugal onde quase todos têm uma habitação própria a preocupação deixou de ser a repassagem da mesma aos filhos, pois estes também têm a sua casa, o que poderia abrir a possibilidade de um modelo idêntico. Estas são ideias que aparecem, muito embora o ambiente atual de taxas de juro não seja aliciente para este tipo de produtos.

**OH** – As soluções vão aparecer mas o produto que existe em Espanha ainda está embrionário. Ele existe mas desafia a mentalidade das pessoas de 65 anos que ainda não acreditam neste tipo de movimentos de património. Aquilo que estamos a pensar passará por criar soluções de poupança que permitam complementar a poupança pública com a poupança privada, respondendo com soluções adequadas para que as pessoas consigam ultrapassar as dificuldades que estão a encontrar.

**MLR** – Recentemente foi tentado o desenho de um diploma sobre seguros de saúde vitalícios, mas foi algo que não deu em nada. O mercado é pequeno e havia dificuldades relevantes a nível económico. Mas o tema é nuclear pois quando se compara um seguro de vida haverá que confiar na existência da seguradora nos próximos 50 anos. Haverá ainda que confiar no produto e no regulador do sistema e daí a importância que a UE e os EUA dão a nível da solvabilidade das seguradoras.

**AM** – O mais estranho neste tema é que depois de toda a discussão pública ainda encontro pessoas que não são letradas mas que confiam numa reforma que não será assim tão má! Não falei de pessoas acima dos 60 anos, mas de pessoas de 40 anos. E, quando tentamos aconselhar ainda há muitos que pensam estarmos simplesmente a tentar vender o produto. Somos um mercado muito pequeno e é muito difícil criar produtos e até soluções com uma abrangência e com uma cobertura que satisfaça aquilo que os portugueses vão necessitar. É preciso alargar o mercado, independente de termos uma Europa organizada como temos e que não evoluiu muito como no caso da harmonização fiscal. Estas condições impedem que muitos produtos possam ser transacionáveis e inviabiliza a portabilidade. Há empresas que constituem em Portugal um fundo de pensões e depois têm de recorrer a instrumentos no Luxemburgo ou na Irlanda.

## MAIS SEGURO

### O QUE INVIABILIZA A PORTABILIDADE?

**JC** – No caso das pensões a portabilidade e a gestão transfronteiriça está prevista na Diretiva. A sua aplicação já é algo diferente e está relacionado com um aspeto cultural enraizado em cada país e que impede a mudança. Ainda sobre rendas e imóveis, confiança e credibilidade relembro que há décadas havia a possibilidade de as pessoas entregarem habitações a seguradoras e recebiam rendas. E essa é uma das razões porque os seguradores, sobretudo as do ramo Vida, ainda têm um peso elevado no parque imobiliário. Acredito que o princípio possa colher adeptos mas tem um grande risco para as seguradoras que ficam dependentes do preço do imobiliário e das cargas e taxas incorporadas. Por outro lado, num ambiente de baixas taxas de juro essa não será a melhor forma de resolver a questão. Friso que o grande risco está em saber incorporar no preço o risco da longevidade. É um problema para o setor segurador mas deveria sê-lo ainda mais para o Estado. Estamos perante um risco público que deve ser tratado cuidadosamente pois andamos há décadas a falar de longevidade e da sustentabilidade da segurança social, e houve alterações mas não foram alterações estruturais.

### QUE MODELOS DE CONTRATAÇÃO SERÃO OS MAIS APROPRIADOS NO FUTURO? PPP?

**JGO** – Não podemos olhar apenas para um pilar. O caminho será a combinação dos três pilares convencionais com uma reflexão futura e onde deverá existir uma combinação Estado - que vai continuar a existir - mas em modelos diferentes do que existem hoje. Também o pilar 2 que envolve as empresas será relevante no futuro, podendo parte da compensação ser dada em benefícios e que possa existir uma contribuição para o fundo de pensões associado a esse mesmo pilar. E depois o pilar 3 que é o elemento mais facultativo e onde cada um contribuirá com aquilo que espera necessitar para complementar a sua pensão. Podemos chamar a tudo isto uma parceria público privada mas sem o tom negativo. Podemos usar uma combinação de segurança social e fundos de pensões e depois com produtos de seguros de Vida.

**OH** – Estou totalmente alinhado. Terá de existir uma combinação de poupança pública e privada, com sistemas públicos e privados. Quero sublinhar que a definição do modelo pode ser um caminho mas a implementação vai gerar problemas para os Governos trabalhar no curto prazo, com períodos de quatro anos. E esses governos não querem perder a capacidade de ganhar as eleições ao mesmo tempo que não

podem perder receita de impostos. E alguém vai ter de dizer aos decisores que independentemente das políticas de curto prazo, das receitas dos impostos, há que tomar medidas e dar passos. Os seguradores querem ganhar negócios mas também têm a obrigação social de ajudar os cidadãos a escolher a melhor opção para as suas reformas.

**AM** – Está a vulgarizar-se o sistema de compensação de benefícios flexíveis e, por vezes, a opção por defeito é para seguros de reforma, fundos de pensões e outras formas de poupança focalizadas na reforma. A grande questão está na carga fiscal que incide sobre esses benefícios mas é preciso fazer reformas profundas e para isso é necessário coragem política, comprometendo as pessoas e responsabilizando-as pelas ações. As empresas, por seu lado, estão muito interessadas em obter soluções. A consciência social dessas responsabilidades é cada vez maior mas a fiscalidade é de tal forma pesada sobre as companhias e sobre os particulares que inviabiliza a tomada de decisões. Deveríamos ter um sistema plafonado de contribuições mas temo que possivelmente teremos primeiro o plafonamento das pensões e isso será dramático.

**MLR** – O tema dos incentivos fiscais é relevante pois num país onde o salário médio ronda os 800 euros é absurdo pensar que as pessoas terão cautela com o futuro a partir da sua iniciativa. Que parte deste dinheiro é que poderão poupar, deixando de comer? É absurdo pensar desta forma. Se é verdade que as soluções no setor privado já existem, a verdade é que será uma camada residual da população a fazê-lo enquanto não houver os instrumentos e incentivos necessários. Houve uma altura em que havia incentivos aos PPR, mas que também não eram os melhores pois eram menos interessantes do ponto de vista financeiro do que outras alternativas. Os incentivos têm de ser inteligentes.

**JC** – Sobre eventuais incentivos à saída tudo é possível mas temos de ter consciência que na economia e na política há zonas conflitantes. Devo referir que o país ainda não atingiu a maturidade suficiente para ponderar pactos de regime para duas ou três legislaturas. Por outro lado, o papel do Estado é um assunto técnico, não é um tema ideológico. Existe uma evidência quanto à sustentabilidade do setor. Penso ainda que a partir do momento em que identificarmos bem a função do Estado em termos de segurança social, poder-se-á entrar com uma definição mais clara do papel dos operadores privados e aí, paralelamente, o papel dos incentivos fiscais. Considero, e esta é uma opinião muito pessoal, que tendo a população uma propensão para poupar muito baixa, os incentivos devem ser regressivos em função do rendimento. Os benefícios sociais são usufruídos por quem mais rendimentos auferem. As



alterações demográficas colocarão pressão no sistema de pensões e aumentarão as transferências do Estado para o orçamento da Segurança Social. Isso significa tirar de um lado para colocar no outro e este é um tema a que se tem dado pouca relevância em face das necessidades que já existem.

**JGO** – Os benefícios fiscais são uma ferramenta importante e não têm que ser iguais para todos até porque o fator idade pode ser um fator importante para tentar motivar os mais novos a poupar. Hoje, estão muito longe da necessidade de poupar. Obviamente que estamos num momento em que o OE tem muito pouco flexibilidade para acomodar situações como esta. Há consciência do Governo e dos cidadãos de que é preciso fazer algo. Se vímos a curva de poupança nos últimos anos, esta tem baixado sistematicamente com exceção de 2012 e 2014 quando a crise bateu mais forte. Com as taxas de juro no nível zero não há incentivo à

poupança. Acredito que um dia teremos alguns benefícios fiscais, agora o modo como é implementado e em que condições e para que coletivos é uma discussão que está longe de estar feita.

### NUM SEGURO DE VIDA QUE MODIFICAÇÕES É QUE SERÃO NECESSÁRIAS INTRODUIR NUM QUESTIONÁRIO?

**AM** – A nível de aceitação penso que a tendência será a simplificação, a par de um maior dever de informação. Os questionários serão mais objetivos e claros. A longevidade traz algo de bom no caso dos seguros de Vida-risco. Assistiremos ao inverso do que temos com as rendas vitalícias e que hoje em dia é

difícil comprar porque as seguradoras não conseguem estabelecer um horizonte tão vasto e os valores a pagar tornam-se incomportáveis. No caso dos seguros de Vida com a probabilidade de morte ser menor, tal deverá significar a redução do preço do seguro de vida. Claro que é necessário as cautelas de sempre e em casos como nos seguros de grupo onde não é necessário preencher o questionário é preciso ter a noção de que o contrato estará aceite, mesmo para quem tenha uma doença terminal, não é verdade. Ao subscreverem um seguro as pessoas têm deveres de informação sobre o seu estado de saúde para que o seguro possa ser aceite. Por outro lado, penso que os exames requeridos pelas seguradoras pararam no tempo. Pedem-se exames para patologias que não fazem sentido e há perigos reais noutras situações mas para as quais não se faz qualquer exame.

**OH** – Temos de racionalizar

Com o apoio de MetLife

Fotos: Cristina Bernardo



informação e o big data ajuda nesse objetivo. Temos de ter capacidade de isolar determinadas perguntas que fazíamos no passado e não têm qualquer mais-valia. Hoje viajar é diferente de há 15 anos e continuamos a trabalhar by the book. Temos de racionalizar aquilo que não tem um impacto grande no risco e simplificar.

## OS SEGUROS PERSONALIZADOS SÃO O FUTURO?

**OH** – Não é o futuro, é o presente. Há uma série de ferramentas que cruzadas permitem apurar sobre cada pessoa quais as suas práticas habituais e aquilo que realmente precisa para estar seguro. Por outro lado a tecnologia permite reduzir investimento e o custo unitário por apólice, potenciando o investimento em novas áreas.

**JGO** – Uma das nossas comissões

técnicas tem vindo a debruçar-se sobre o tema da inovação e o impacto das novas tecnologias. O big data está a revolucionar a indústria, sendo possível reconhecer com bastante detalhe alguns aspetos da vida das empresas e famílias e com isso ter ofertas alinhadas com essas mesmas necessidades. A tendência é termos seguros mais personalizados e dirigidos. As pessoas tenderão a comprar um serviço e não têm necessariamente de saber que têm uma proteção pois isso está encapsulado no serviço. O big data tem desafios grandes em termos de conotação de dados relativos à confidencialidade e à ética.

**AM** – Cada cliente é único e disso não temos dúvidas. As soluções integradas serão o caminho porque permitem ajustar os produtos às necessidades. Por outro lado, o trabalhar da informação que hoje dispomos vai permitir atingir esses objetivos. Claro que o tema proteção de dados é relevante e assusta-me o fundamentalismo nessa matéria.

## QUAL O IMPACTO DE SOLVÊNCIA II NA ATIVIDADE DAS SEGURADORAS?

**JC** – O regime de Solvência II capta os riscos. Isto significa que o setor está mais preparado para um negócio que envolva mais riscos mas, ainda assim, o novo modelo não é panaceia para todos os problemas. Há uma questão de governança mas veja-se o caso dos bancos com instituições que respondiam em termos de requisitos de capital e que eram sensíveis ao nível de risco e ainda assim caíram. Passa tudo pela governança pois não há regime que absorva ou esteja imune e que assegure a má governança, é uma questão comportamental.

OPINIÃO

# Transformação inevitável e necessária



**PATRICIA JIMENEZ**  
Diretora de Marketing e Comunicação na MetLife Ibéria

gurar uma experiência focada no user experience e que mais rápida, simplificada e focada nas necessidades específicas de cada família.

A tecnologia e os dados digitais devem ser utilizados para gerar uma maior proximidade com o cliente, fazendo com que cada contacto seja memorável e relevante, para que sinta que está a ser aconselhado por um parceiro que ajuda a navegar por todos os imprevistos da vida.

A aposta numa estratégia de transformação digital e operacional focada no cliente é a chave para alcançar uma vantagem no mercado que seja duradoura e competitivamente sustentável. ●

O futuro dos seguros só pode ser digital. Atravessamos um período de mudanças radicais na forma como atuamos enquanto sociedade, que se reflete em todos os aspetos das nossas vidas diárias, inclusive na forma como adquirimos produtos ou serviços. Os consumidores exigem uma maior digitalização em busca de experiências diferenciadoras e isso obriga as empresas a transformar as suas operações para simplificarem e agilizarem processos.

O ramo dos seguros Vida tem tido, por tradição, pouco envolvimento com os clientes, principalmente pelas características de longo-prazo das soluções. Mas estamos a entrar numa nova era que vai subverter todas essas normas e visões de negócio que ainda estão fortemente enraizadas na indústria dos seguros. A tecnologia desempenha um papel vital na melhoria da eficiência e na apresentação de soluções de proteção mais simples de contratar, por canais digitais, e adequadas às necessidades específicas de cada cliente.

Ao contrário do que muitos pensam, o investimento na transformação digital pressupõe uma maior humanização do sector, através do redesenho de todas as formas de interação com o cliente. Para eliminar a complexidade associada aos seguros, a indústria terá de fazer alterações significativas na forma como interage com o cliente, seja qual for o ponto de contacto, desde o website, ao serviço ao cliente, incluindo o processo de subscrição de apólices, para asse-

**A tecnologia e os dados digitais devem ser utilizados para gerar uma maior proximidade com o cliente, fazendo com que cada contacto seja memorável e relevante.**



Cristina Bernardo

José Almeida, presidente da ASF.

RELATÓRIO ASF DO 1º TRIMESTRE 2017

# Seguro direto regista aumento homólogo de 8,2%

Segundo o relatório de evolução da atividade seguradora, apresentado agora pela entidade supervisora do setor, e relativo ao primeiro trimestre deste ano, o aumento na produção de seguro direto situou-se nos 2,8 mil milhões de euros.

A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) acaba de publicar o relatório de evolução da atividade seguradora e o relatório de evolução dos Fundos de Pensões em Portugal, relativos ao primeiro trimestre de 2017.

No que diz respeito à produção de seguro direto, especificamente relativa à atividade em Portugal das empresas de seguros sob a supervisão da ASF, esta registou um aumento de 8,2% face ao período homólogo de 2016, situando-se em cerca de 2,8 mil milhões de euros.

Por outro lado, em março de 2017 apenas, os rácios de cobertura do Requisito de Capital de Solvência (SCR) e do Requisito de Capital Mínimo (MCR) situaram-se em 157% e 446%, respetivamente, apresentando aumentos de 10 e 28 pontos percentuais.

Desta análise evidencia-se ainda o facto de, no final do trimestre, os ativos geridos pelos fundos de pensões representarem 18,8 mil milhões de euros, mais 1,8 % face

aos valores observados no final de 2016. Em termos homólogos, o acréscimo observado foi de 4,9%.

## Vida e Não Vida a crescer

Nos primeiros três meses de 2017, a produção de seguro direto, relativa à atividade em Portugal, das empresas de seguros sob a supervisão da ASF apresentou, em termos globais, um aumento de 8,2% face ao trimestre homólogo de 2016. Para este acréscimo contribuíram os aumentos verificados tanto no ramo Vida (8%) como nos ramos Não Vida (8,5%).

No mesmo período, os custos com sinistros diminuíram 30,9%, em resultado do decréscimo de 38,5% no ramo Vida e do acréscimo de 6% nos ramos Não Vida.

No final do primeiro trimestre de 2017, o valor das carteiras de investimento das empresas de seguros totalizou 48,8 mil milhões de euros. Nesta mesma data o volume de provisões técnicas ascendeu a 42,8 mil milhões de euros. Os rácios de cobertura do SCR e do MCR em março de 2017, situa-

ram-se em 157% e 446%, respetivamente, apresentando aumentos de 10 e 28 pontos percentuais.

## Fundos: ativos atingem 18,8 mil milhões

No âmbito da evolução dos Fundos de Pensões, resumidamente importa reter que, no trimestre em análise, o número de fundos passou de 219 para 220, na sequência da constituição de um fundo fechado. As contribuições para os fundos de pensões e o montante dos benefícios pagos registaram um aumento de 348% e um decréscimo de 8,3%, respetivamente, face ao período homólogo de 2016. Os montantes geridos cresceram 1,8% em relação ao final do ano transato. A referida constituição de um fundo de pensões fechado, ocorreu em resultado da extinção de uma adesão coletiva cujas responsabilidades e património foram transferidos para este novo fundo.

Já no âmbito das adesões coletivas, foram extintas 13 adesões, das quais duas foram por liquidação e

as restantes por transferência para outras adesões coletivas já existentes, e foram efetuadas 35 novas adesões, repartidas por 17 fundos de pensões abertos. Assim, o número de adesões coletivas aumentou 2,6% face ao final de 2016.

Ainda sobre os ativos geridos pelos fundos é revelado que representavam, no final do primeiro trimestre, 18,8 mil milhões de euros, a que corresponde um acréscimo de 1,8% face aos valores observados no final de 2016. Esta evolução resulta do aumento de 2,3% nos fundos de pensões fechados e da diminuição de 2,2% nos fundos abertos. Tendo em consideração as contribuições entregues aos fundos e as respetivas pensões pagas, a rentabilidade dos fundos de pensões, face ao final do ano de 2016 foi de 0,94%. Já a estrutura da composição das carteiras é semelhante à observada no final de 2016, destacando-se, no entanto, uma ligeira diminuição do peso dos instrumentos de dívida pública e um ligeiro aumento do peso das ações. ●

**Para o acréscimo da produção de seguro direto contribuíram os aumentos verificados tanto no ramo Vida (8%) como nos ramos Não Vida (8,5%)**

**A evolução nos fundos de pensões resulta do aumento de 2,3% nos fundos fechados e da diminuição de 2,2% nos fundos abertos**