

Seguros & Cidadania



SEGUROS
& CIDADANIA
2018

aps ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE SEGURADORES



Editorial

Alexandra Queiroz

Diretora-geral da APS



Seguros e Cidadania é o título da nova revista que, a partir da presente data, passa a ser editada pela APS.

Com a publicação desta revista queremos contribuir para a divulgação e conhecimento da importante função, económica e social, que o seguro pode desempenhar na vida das pessoas, das empresas e da sociedade em geral.

É uma revista que vem ocupar um espaço não preenchido e que se destina a um público não especializado, mas interessado na temática dos seguros. O objetivo concreto é o de, numa linguagem o mais acessível possível, dar informação e partilhar opiniões sobre os mais diversos temas de atualidade com que a atividade seguradora se cruza.

O seguro, como o próprio nome sugere, é, acima de tudo, um insubstituível meio, ou instrumento, de proteção.

Meio de proteção suscetível de ser acionado imediatamente após a verificação de eventos imprevistos para os quais raramente estamos preparados, mas que, com maior ou menor impacto na vida, integridade física e património de cada um, sempre ocorrem, e de que são exemplo paradigmático as catástrofes naturais.

Mas também, meio de proteção programada para enfrentar momentos que sabemos que vão acontecer, como é o caso da reforma por velhice, e que encontram resposta em diversos produtos de seguro, sendo os mais conhecidos os chamados Planos de Poupança Reforma (PPR).

Elegemos, aliás, como temas principais desta edição, pela atualidade e relevância de que se revestem, precisamente o das catástrofes naturais e o da poupança.

Na abordagem destes temas não nos limitamos a fazer eco de perspetivas de pessoas do setor. Fomos também ouvir e colher a sensibilidade de outras pessoas que, não trabalhando diretamente nesta atividade, têm sobre eles opiniões esclarecidas, que vale a pena conhecer e ter em conta. E temos, também, testemunhos sobre experiências de sucesso noutros países.

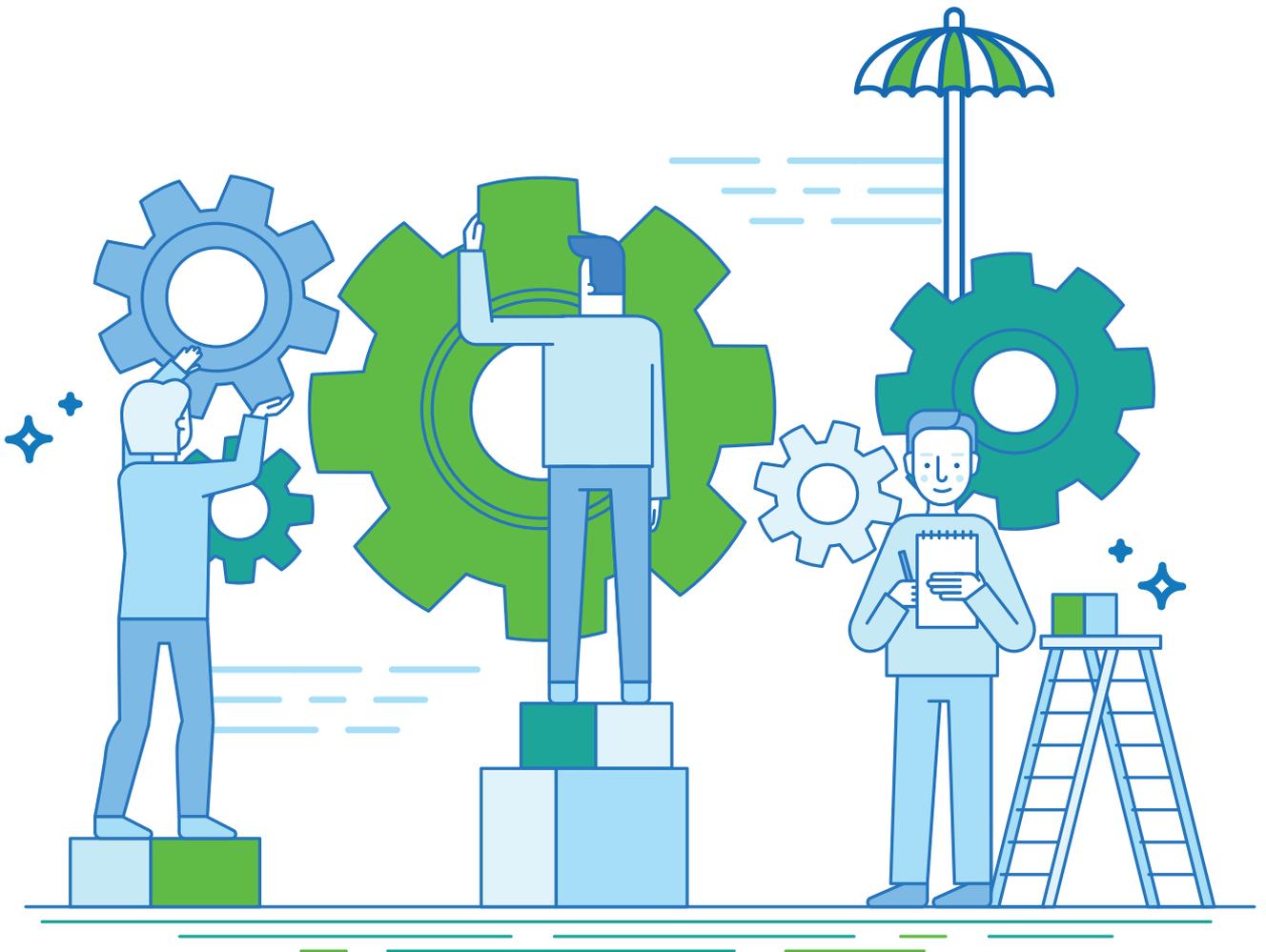
Falamos ainda sobre literacia e sobre o que neste domínio está a ser feito, ou a ser promovido, pelos seguradores. Este será, aliás, um tema recorrente em futuras edições.

Falamos, finalmente, da confiança que os consumidores têm no setor segurador. A confiança é a pedra basilar de toda a atividade. No essencial, no final do dia, o que cada segurador faz é prometer pagar uma determinada prestação no caso de se verificar um acontecimento incerto previsto no contrato de seguro e realizar as prestações prometidas caso esse acontecimento se verifique. Ora, neste contexto, é fundamental que os cidadãos confiem que, se isso acontecer, o seu segurador estará presente e em condições de honrar o compromisso assumido.

A revista terá uma periodicidade semestral e estará disponível também em formato digital. No mundo globalizado de hoje, terá sempre também, pelo menos no formato digital, uma versão em inglês.

A todos desejamos uma boa leitura.

Bem-Vindo



Conteúdos

PARTE I - Institucional

José Galamba de Oliveira, Presidente da APS
José Alçaça, Presidente da ASF
Ricardo Mourinho Félix, Secretário de Estado Adjunto e das Finanças

PARTE II - Seguros em números

Lucros das seguradoras mais do que duplicam em 2017
Números em destaque
Produção do primeiro trimestre de 2018

PARTE III - Seguros e catástrofes naturais

Resposta das seguradoras no terreno em tempo recorde
Seguradoras solidárias na hora da tragédia
Maiores sinistros em Portugal nos últimos 5 anos

PARTE IV - Literacia financeira

A pensar nos mais novos
Ana Maria Magalhães e Isabel Alçada, autoras da coleção de livros
"Seguros e Cidadania" da APS

PARTE V - Poupança

Portugal muito abaixo da média da Zona Euro
Comissão Europeia também quer ajudar a poupar
Pilar González de Frutos, Presidente da UNESPA
António Saraiva, Presidente da CIP
Fernando Alexandre, Professor Associado,
Escola de Economia e Gestão, Universidade do Minho

PARTE VI - Notoriedade do setor

Consumidores reforçam a confiança no setor dos seguros
Pedro Simões Coelho, Professor Catedrático, Universidade Nova de Lisboa
Tiago Freire, Diretor da revista Exame
Filipe Alves, Diretor do Jornal Económico
Paulo Moutinho, Editor do ECO
Artigo de Opinião: Inês Antas de Barros, Associada Coordenadora,
Vieira de Almeida & Associados



Siga-nos:
www.apseguradores.pt



Publicação
R. Rodrigo da Fonseca 41,
1250-190 Lisboa

Tiragem
350 unidades



Para ver e fazer download desta
revista online:
www.apseguradores.pt/revista

Design + Paginação
HappyBrands

Depósito Legal
440692/18

Produção
Zincodesign / Tuttifrutti

Mai 2018



I. Institucional

José Galamba de Oliveira

Presidente da Associação Portuguesa de Seguradores (APS)

“Apesar do crescimento dos PPR, a taxa de poupança em Portugal continua a ser das mais baixas da Europa”

Os grandes incêndios de 2017 relançaram a urgência de se criar um fundo que responda às grandes catástrofes naturais. O presidente da APS revela que o setor já está a trabalhar num modelo que engloba não só o risco sísmico mas também situações como as inundações os e incêndios.

Em 2017 o setor segurador voltou a ter um bom desempenho e cresceu. É possível identificar os trunfos que levaram a esse crescimento?

É verdade que o setor teve, em 2017, um ano positivo. Do lado do ramo Não Vida confirma-se o crescimento que já vinha de anos anteriores e que tem muito a ver com a recuperação económica do País. Este foi o principal fator que contribuiu para o crescimento. Quando a economia cresce é normal que os ramos Não Vida também cresçam. Vendem-se mais seguros automóvel e de acidentes de trabalho, que são os seguros obrigatórios. Mas também mais seguros de saúde porque há mais disponibilidade financeira; mais seguros de viagem porque se viaja mais; e mais seguros de empresas porque há mais atividade económica. Ainda sobre 2017, a novidade surgiu do ramo Vida porque, depois

de alguns anos em que apresentou crescimentos negativos, este foi um ano em que se notou uma retoma na venda de produtos financeiros baseados em seguros de vida, nomeadamente

“É verdade que o setor teve, em 2017, um ano positivo. Do lado do ramo Não Vida confirma-se o crescimento que já vinha de anos anteriores e que tem muito a ver com a recuperação económica do País.”

nos produtos de poupança. Isto não significa que a poupança tenha crescido em Portugal, houve foi transferência de poupanças que estavam aplicadas noutros produtos para produtos de seguro.

Significa que, apesar de não haver uma forte apetência para a poupança, os portugueses viraram-se para os PPR para fazer o seu pé-de-meia...

Sim. Porém, como referi, e apesar do crescimento dos PPR, a taxa de poupança em Portugal continua a ser das mais baixas da Europa por razões várias. Recentemente a APS promoveu um estudo e a edição de um livro sobre Poupança e Financiamento da Economia Portuguesa, realizado por uma equipa liderada pelo Professor Fernando Alexandre, para se analisarem as razões porque a taxa de poupança tem vindo sistematicamente a diminuir. Conclui-se que tem a ver com as dificuldades económicas dos últimos 40 anos, em que houve várias crises que delapidaram o património das pessoas. E também porque em Portugal ainda há a cultura de as pessoas adquirirem habitação própria. Logo, muito do seu rendimento está investido em casa própria e a poupança tradicional, canalizada para o produto financeiro, não é tão grande como noutros países.

Como perspectiva 2018 com base nos indicadores económicos que já são conhecidos?

A perspectiva é positiva. Acreditamos que 2018 pode até ser ligeiramente melhor que 2017. Os primeiros meses do ano estão a confirmar esta ideia. Há um crescimento sustentado na venda de seguros no ramo Não Vida e também do ramo Vida. Olhando para a frente, e a manterem-se estas taxas de crescimento da economia, acreditamos que podemos ter um bom ano do lado da indústria de seguros também.

É expectável nova legislação que irá influenciar a atividade?

Sim. O ano de 2018 está a ser impactado por três grandes pacotes legislativos. O primeiro, que já entrou em vigor no dia 2 de janeiro, é o chamado pacote dos PRIIP'S, que basicamente tem a ver com a venda de produtos de retalho baseados em seguros de vida. Em maio vamos ter o novo regulamento da proteção de dados que não é específico do setor, mas vai refletir-se em todas as indústrias. O setor segurador tem uma preocupação muito grande com o tema da privacidade de dados, logo há um conjunto de regras que temos de ter a certeza de que

estamos a cumprir. Depois, já no segundo semestre, entra em vigor a nova diretiva da distribuição. Esta diretiva é importante porque vem criar um contexto de maior regulação, mas também de maior profissionalismo e exigência no canal de venda de produtos de seguros junto dos consumidores. Toda esta legislação, apesar de muito exigente, ajudará seguramente o setor a consolidar-se e até a melhorar a boa imagem que tem junto do público em geral, como demonstram os resultados do estudo ECSI de 2017 (Índice Nacional de Satisfação do Cliente).

O ano passado ficou marcado por grandes incêndios, em que, o setor deu uma resposta célere às vítimas...

Essa foi uma das prioridades do setor quando aconteceram os incêndios de Pedrógão Grande e depois os de 15 e 16 de outubro.

“Acreditamos que 2018 pode até ser ligeiramente melhor que 2017. Os primeiros meses do ano estão a confirmar esta ideia.”

O setor teve uma preocupação muito grande em ir rapidamente para o terreno com equipas especializadas e multidisciplinares para dar o apoio a quem perdeu bens e familiares. O setor esteve bem, no sentido em que foi para o terreno de uma forma célere e tomou uma atitude de arregaçar mangas e resolver os problemas rapidamente sem complicar processos e procedimentos. Inclusivamente adiantando indemnizações, mesmo quando os processos não estavam 100% fechados, para que as pessoas pudessem voltar à sua vida normal o mais rápido possível.

Face a estas tragédias, ficou claro que uma grande parte da população ainda não interiorizou a importância de se proteger deste tipo de eventos contratando seguros ajustados aos riscos a que está sujeita?

Há duas mensagens que ressaltam desta tragédia. A primeira é que quem tinha seguros

Já se pode conhecer alguns pontos dessa proposta?

Em Portugal apenas 54% das habitações têm um seguro de incêndio ou multirriscos e, destas, só 15% têm cobertura de risco sísmico. O que estamos a estudar é a possibilidade de tornar a cobertura sísmica obrigatória para todos os que

“Faz sentido Portugal ter um fundo de catástrofes como parte integrante de uma solução estruturada e devidamente financiada para fazer face a eventos de origem natural suscetíveis de gerar perdas humanas e materiais de grande dimensão.”

mais rapidamente voltou à normalidade da sua vida na recuperação dos bens, do património, das fábricas e empresas do que quem não tinha. Neste âmbito, é preciso ter também em conta que, nalguns casos, mesmo quem tinha seguros não tinha capitais suficientes. Este é um alerta que vamos lançando às pessoas: também é importante ter as coberturas certas e os capitais certos. A segunda mensagem, que saiu destas situações de maior catástrofe, é que faz sentido Portugal ter um fundo de catástrofes como parte integrante de uma solução estruturada e devidamente financiada para fazer face a eventos de origem natural suscetíveis de gerar perdas humanas e materiais de grande dimensão. Aliás, temos vindo a trabalhar numa proposta de criação de um fundo especialmente vocacionado para o risco sísmico, já que Portugal é um país em que este é um risco sério para o qual precisamos de ter uma resposta. O país não tem um mecanismo rápido para mitigar esse risco. Mas faz todo o sentido que este Fundo possa também vir a dar suporte a outro tipo de riscos da natureza que produzam danos avultados, e estamos também a estudar essa possibilidade. Convém, todavia, ter presente que o risco sísmico e os outros riscos da natureza são de natureza diferente, quer na frequência com que ocorrem quer na dimensão dos danos que podem produzir e, por isso, as soluções terão que ser também elas diferentes, num e noutro caso.

já têm seguros multirriscos ou de incêndio, ou até ver se é possível estender a obrigatoriedade da cobertura do risco de incêndio e de risco sísmico a todas as habitações. Essa obrigatoriedade pode ser implementada de forma faseada e é isso que estamos a estudar. Há muito estudo de impacto que tem que ser feito, ao nível das responsabilidades das empresas de seguro, da capacidade de resposta dos resseguradores internacionais, do custo destas coberturas e até para encontrar soluções para situações de riscos recusados. Há também a consciência de que, nas famílias mais carenciadas, pode ser um problema contratar um seguro com cobertura de risco sísmico. Temos que ter também uma solução para este tipo de casos.

O que espera que venha a ser o novo modelo de supervisão do setor financeiro?

Tomámos contacto com a proposta do Governo porque esteve em consulta pública. Há aspetos que nos agradaram pelo facto de se manterem os três reguladores porque são três negócios diferentes. Manter o regulador ASF com a responsabilidade da supervisão do setor segurador é muito importante. Entendemos também que tenha que haver uma maior coordenação entre os três reguladores. No entanto, prevê-se a criação de uma nova estrutura. Consideramos que poderia fazer sentido reforçar apenas as competências do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros que já existe, no sentido de não aumentar muito a estrutura de custos da supervisão em Portugal.

Referiu o facto de o nível de poupança em Portugal ser muito baixo. Seria importante voltar a ter incentivos de natureza fiscal para um produto destinado à reforma?

É uma situação para a qual apresentámos propostas concretas para serem integradas no Orçamento de Estado. Mas as propostas que fizemos não foram (ainda) contempladas no Orçamento do Estado para 2018, e

Se nessa altura tivermos um produto já com alguns incentivos fiscais podemos até atrair a poupança, quer da comunidade emigrante quer imigrante, e contribuir, também por esta via, para o aumento da poupança em Portugal. Não podemos esquecer que esta poupança pode depois ser canalizada para o investimento em Portugal. Estamos, por isso, a trabalhar no sentido de antecipar esse produto para

“A APS considera que a atribuição de incentivos fiscais para um produto exclusivamente afeto a poupança para a reforma e um tema muito relevante para o país e muito importante para os nossos cidadãos, que precisam de ser ajudados a poupar para o seu futuro.”

compreendemos que não houvesse, para já, espaço orçamental para o fazer. Mas a APS considera que a atribuição de incentivos fiscais para um produto exclusivamente afeto à poupança para a reforma é um tema muito relevante para o País e muito importante para os nossos cidadãos, que precisam de ser ajudados a poupar para o seu futuro, para poderem ter uma vida mais digna e com menos dificuldades depois da vida ativa, pelo que voltaremos a insistir em futuras oportunidades.

O modelo europeu que está a ser desenvolvido, o PIRPE (Produtos Individuais de Reforma Pan-Europeus), será uma alternativa viável para fomentar a poupança para a reforma?

O modelo europeu tem características muito específicas como, por exemplo, o tema da portabilidade. Um cidadão pode estar a trabalhar em Portugal e contribuir para um produto de poupança para a reforma deste tipo e, no futuro, se decidir ir para França ou Alemanha, pode levar o seu produto e continuar a contribuir noutro país. Há a consciência de que é preciso trabalhar os pilares complementares ao Pilar I da segurança social, e o PIRPE dá uma resposta nesse sentido. No dia em que este produto for aprovado a nível europeu, Portugal tem que ter uma resposta.

podermos estar mais preparados, até porque temos experiência e uma história de sucesso com os PPR. O PIRPE tem muitas características que são uma influência dos PPR.

Portugal ainda está na cauda da Europa na literacia financeira?

O tema da literacia financeira tem sido historicamente apadrinhado pela APS. Sentimos que existe um desconhecimento muito grande sobre o seguro, sobre o que é um contrato de seguro, sobre as vantagens de subscrever um seguro e a importância que isso pode ter na gestão do risco nas nossas vidas. A APS tem vindo a trabalhar para desenvolver conteúdos para alertar os mais novos para esses conceitos. Entre as várias iniciativas, temos tido o privilégio de contar com a colaboração das autoras Isabel Alçada e Ana Maria Magalhães, que escreveram livros de aventuras e de histórias sobre seguros, para que os mais novos se entusiasmem e adquiram alguns conhecimentos nesta área de uma forma simples. Há ainda um protocolo com o Ministério da Educação para se ir a mais escolas falar sobre seguros e sobre o risco. A APS está a estudar agora, em conjunto com a Fundação Dr. António Cupertino de Miranda, a hipótese de fazer o mesmo com os seniores, para os alertar para a forma como os seguros podem ajudar a sua vida na terceira idade.



José Almaça

Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

“As medidas de natureza fiscal constituem um importante fator de estímulo à poupança complementar de reforma”

O presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) realça a solidez e capacidade de adaptação do setor segurador português. Face aos baixos níveis de poupança em Portugal, José Almaça lembra que se vive num contexto em que é cada vez mais premente constituir complementos de reforma.

Qual o retrato que faz do setor segurador em Portugal? É sólido?

O setor segurador português tem vindo a dar provas da sua solidez, robustez e capacidade de adaptação a conjunturas de elevada incerteza e de mudança. Nos anos mais recentes, a rentabilidade e a solvabilidade das empresas de seguros sob supervisão prudencial da ASF tem vindo a evoluir de forma positiva, refletindo a melhoria do ambiente macroeconómico e financeiro.

A análise dos últimos anos demonstra que o setor, apesar de ter sido bastante afetado pela conjuntura particularmente adversa nos

mercados financeiros e na economia nacional, conseguiu suportar o impacto da crise e, ao mesmo tempo, contribuir para a manutenção da estabilidade financeira nacional, atuando como fonte de liquidez e de financiamento dos grupos bancários nacionais e do Estado. Durante esse tempo o setor teve ainda de lidar com uma mudança significativa do quadro regulamentar, bem como adaptar-se a um contexto de

“O setor segurador português tem vindo a dar provas da sua solidez, robustez e capacidade de adaptação a conjunturas de elevada incerteza.”

alterações acionistas em vários dos principais operadores. Esta experiência permite olhar para o futuro do setor com confiança, embora sem descurar as vulnerabilidades e os desafios que se perspetivam, onde realçaria o impacto das novas tecnologias na economia e na sociedade.

Os níveis de poupança em Portugal são dos mais baixos da Europa, sem esquecer que no futuro os níveis de pensões de reforma serão muito baixos. Os produtos de seguros de Vida poderiam ser um complemento viável para se manter o nível de rendimento na reforma?

O ambiente de baixas taxas de juro e os níveis de poupança nacionais, em mínimos históricos, limitam efetivamente o potencial de crescimento do ramo Vida. Apesar disso, observaram-se alguns sinais positivos no último ano, nomeadamente o crescimento da produção dos PPR em cerca de 30%. Esta evolução positiva pode, em parte, ser explicada pelos baixos níveis

“A criação do PIRPE é tida como uma nova oportunidade para o crescimento do mercado europeu de produtos de pensões individuais, contribuindo para o desenvolvimento de regimes complementares mais seguros.”

de remuneração oferecidos por outros produtos de poupança, nomeadamente os depósitos a prazo. Por outro lado, embora a atratividade fiscal dos PPR se tenha reduzido face ao passado, estes produtos continuam a beneficiar de vantagens fiscais “à entrada”, sujeitas aos limites das deduções à coleta totais, e “à saída”, desde que verificadas as condições legais para o efeito. Deste modo, as medidas de natureza fiscal constituem um importante fator de estímulo à poupança complementar de reforma. Ao longo dos anos os PPR têm mantido uma forte popularidade como produto de poupança para a reforma e, num contexto em que é cada vez mais premente constituir complementos de reforma, é de elevada importância encontrar formas de reforçar esse seu papel.

O novo produto europeu de poupança para a reforma, o PIRPE, pode funcionar como um fator de dinamização deste tipo de seguros?

A criação do PIRPE é tida como uma nova oportunidade para o crescimento do mercado europeu de produtos de pensões individuais, contribuindo para o desenvolvimento de regimes complementares mais seguros, mais eficientes em termos de custos e que facilitem a mobilidade dos trabalhadores a nível europeu. A proposta de regulamento sobre o PIRPE ainda se encontra em fase de discussão ao nível europeu, pelo que ainda é difícil antever qual o impacto que esta iniciativa terá. No entanto, são de realçar as semelhanças que este produto partilha com os PPR já existentes no mercado nacional. Um dos principais méritos desta proposta é o de trazer para o debate público o tema da poupança complementar para a reforma e das características que os produtos a utilizar para esse efeito devem ter.





Ricardo Mourinho Félix

Secretário
de Estado Adjunto
e das Finanças

“Os setores segurador e dos fundos de pensões vão beneficiar com a reforma do modelo de supervisão”

A garantia é do Secretário de Estado Adjunto e das Finanças que realça que o setor vai manter um supervisor especializado. Ricardo Mourinho Félix não tem dúvidas de que a reorganização de funções tornará o sistema de supervisão mais racional, coerente e eficiente. A reforma é para ser feita ainda nesta legislatura. O governante assume ser avesso ao risco e, por isso, tem contratado produtos de seguro que vão mais além do que estritamente obrigatório.

Quando são expectáveis novidades sobre o novo modelo de supervisão do setor financeiro? Já é possível adiantar o sentido da reforma?

O Governo encara o modelo de supervisão financeira como uma reforma importante que será realizada nesta legislatura. Trata-se de uma matéria que tem vindo a ser estudada e ponderada com muito cuidado, sem precipitações. O projeto que será apresentado pelo Governo parte da proposta do Grupo de Trabalho, coordenado pelo Dr. Carlos Tavares, e incorpora reflexões que têm sido realizadas em conjunto com os supervisores. A proposta considera mudanças necessárias para melhorar a eficácia da supervisão financeira. Não vamos mudar a arquitetura só por mudar. Vamos alterar aquilo que tiver maiores ganhos para a eficiência da supervisão e para o setor financeiro. Os setores segurador e dos fundos de pensões, em particular, vão beneficiar com esta reforma.

E como vão beneficiar?

Primeiro, porque mantêm um supervisor especializado e que preserva o conhecimento e a experiência na supervisão destes setores, assegurando uma estabilidade na relação com a autoridade de supervisão. Depois, porque a reorganização de funções tornará o sistema de supervisão mais racional, mais coerente e mais eficiente, eliminando sobreposições, preenchendo lacunas e prevenindo eventuais conflitos de interesse.

Nesta reforma da supervisão financeira a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) terá maior participação na implementação de medidas de resolução, assim como na supervisão macro prudencial. A ASF passará a estar em melhores condições para assegurar a estabilidade do setor segurador, relativamente a riscos gerados noutros setores ou problemas originados noutras entidades. Por último, a criação do Conselho de Supervisão e Estabilidade Financeira vai cumprir melhor a função de coordenação. Destaco o papel que o CSEF terá na regulação, que contribuirá, seguramente, para melhorar a qualidade da legislação no setor financeiro e uma maior rapidez na sua elaboração.

As empresas de seguros são um dos maiores investidores institucionais em Portugal, com uma carteira superior a 50 mil milhões de euros, grande parte dela aplicada em dívida pública portuguesa. Quais os argumentos que utilizaria para que estas empresas continuem a investir em dívida pública portuguesa?

A economia portuguesa vive um momento muito positivo, com perspetivas de crescimento económico robusto e sustentável, assente na procura interna, mas também no aumento continuado do peso das exportações. A criação de emprego estável e de qualidade tem uma enorme importância na retenção de talento no País, por oposição ao êxodo registado no período imediatamente anterior. Mais, o País apresenta hoje contas públicas equilibradas e saudáveis. O défice de 2017 foi o mais baixo da democracia portuguesa e a dívida teve a maior redução em percentagem de PIB em quase duas décadas. A consolidação orçamental sustentável e responsável é um dos pilares das políticas do atual Governo e tem sido um sucesso

sentido que seja de considerar uma componente mais expressiva de dívida pública portuguesa nas carteiras de ativos destas instituições. O Governo continuará uma prudente gestão da dívida soberana. Para lá da trajetória descendente do peso da dívida no PIB, existe uma sólida almofada financeira para fazer face a qualquer evento imprevisto que pressione os mercados. A normalização da política monetária do BCE tem riscos reduzidos para a dívida portuguesa.

Numa perspetiva mais pessoal, contrata apenas os seguros obrigatórios ou tem a preocupação de reforçar a sua proteção e da sua família, através da contratação de seguros de natureza facultativa?

Como agente avesso ao risco tenho contratado ao longo da vida diversos produtos de seguro que vão além dos estritamente obrigatórios, tendo em vista a cobertura de riscos que prefiro não correr. Neste contexto, tenho subscrito produtos de seguro automóvel e multiriscos

“Nesta reforma da supervisão financeira a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) terá maior participação na implementação de medidas de resolução, assim como na supervisão macro prudencial.”

reconhecido por investidores e agências de notação financeira – a maioria das quais colocou a dívida soberana em “grau de investimento” nos últimos meses, num movimento que será reforçado ao longo deste ano.

Existe então um reforço da confiança?

A confiança na dívida da República Portuguesa está a aumentar o apetite de investidores de diversas geografias e tem permitido recuperar investidores com uma perspetiva de longo prazo, como as companhias de seguros e fundos de pensões. A diversificação da base de investidores e o aumento da liquidez tem reduzido gradualmente a volatilidade das taxas de juro da dívida pública emitida pela República Portuguesa, que são muito atrativas no contexto das economias desenvolvidas. Tendo em consideração o perfil de investimento do setor segurador e dos fundos de pensões faz todo o

habitação com coberturas além das estritamente obrigatórias. Ao nível de seguros de vida e de complemento de rendimento de reforma fui subscrevendo ao longo da vida alguns PPR. O setor segurador e os fundos de pensões oferecem hoje, na vertente vida, produtos que permitem diversificar a carteira de produtos de poupança com características muito interessantes numa perspetiva de médio e longo prazo e muito competitivos com produtos bancários e instrumentos financeiros de mercado. Sobretudo privilegio uma carteira diversificada e adequada ao meu perfil de risco, que é relativamente conservador.

O setor segurador português passou de um controlo acionista na sua maioria nacional para o controlo de estrangeiros, com a entrada de novos players, como chineses e americanos. Como vê este investimento estrangeiro no setor financeiro?

Todo o investimento é bem vindo em Portugal. Os investidores de outras geografias, que acreditam no País e no caminho que está a ser trilhado, têm tido um papel muito construtivo e têm dado um importante contributo à economia portuguesa após um momento particularmente difícil. O atual sucesso da economia portuguesa deve-se a todo o investimento que tem sido feito e que tem permitido a um conjunto de empreendedores pôr o seu talento ao serviço da economia portuguesa e permitido criar emprego, riqueza e restabelecer

sejam ponderadas, tendo em conta o nível de literacia financeira dos consumidores. Tal como é essencial que os operadores financeiros entendam e respeitem as exigências e as necessidades dos seus clientes de uma forma séria. Um passo decisivo nesta relação entre clientes e instituições financeiras é a iniciativa que o Governo apresentou recentemente sobre a comercialização de produtos financeiros. É uma proposta de lei, que transpõe a Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II). Este diploma tem como objetivos essenciais, por um lado, assegurar uma maior proteção aos consumidores e aos investidores não profissionais. E, por outro, aumentar a transparência dos serviços prestados pelas

“O papel quer dos supervisores quer das associações setoriais é fundamental no âmbito do desenvolvimento da literacia financeira.”

a confiança de um povo no seu futuro. Numa economia aberta, fortemente integrada como a economia portuguesa, mais importante que o passaporte dos acionistas é a manutenção das empresas no mercado português. O que é fundamental é que os acionistas, independentemente da sua nacionalidade, façam uma gestão sustentável dos negócios numa perspetiva de médio e longo prazo, quer do ponto de vista financeiro, quer da criação de emprego qualificado, quer da partilha da riqueza gerada, quer da inovação. É de tudo isto que se faz o desenvolvimento económico e o bem-estar dos portugueses.

Nos últimos anos tem havido uma proliferação de legislação obrigando os operadores do setor financeiro a facultarem aos consumidores um vasto conjunto de informação. Em contrapartida, os inquéritos sobre a literacia financeira em Portugal indicam que é muito baixa. Os consumidores de produtos financeiros têm capacidade para assimilar toda esta informação? Ou não seria mais eficaz apostar no reforço da formação dos consumidores?

Nos últimos anos evoluiu-se significativamente na informação obrigatória a disponibilizar aos consumidores de produtos financeiros, não só em quantidade mas também em qualidade. É essencial que todas as medidas legislativas

instituições financeiras. A proposta que apresentámos impõe restrições à venda de alguns produtos financeiros, amplia a informação a prestar aos clientes e reforça as sanções sobre más práticas comerciais. Para minimizar os riscos de conflitos de interesses são também definidas novas regras para a formação e remuneração dos trabalhadores das instituições financeiras e reforçados os poderes das autoridades de supervisão. O Governo está ainda a ultimar os projetos de transposição de outros dois diplomas, a Diretiva dos Serviços de Pagamento (DSP II) e a Diretiva sobre a Distribuição de Seguros (DDS). Ambos, tal como a DMIF II, pretendem reforçar a qualidade da informação que se presta aos clientes de produtos e serviços financeiros.

Mas ainda falta reforçar a literacia financeira...

A nova legislação não substitui a necessidade de desenvolvimento de outro eixo prioritário: o aumento da literacia financeira dos portugueses. O papel quer dos supervisores quer das associações setoriais é fundamental no âmbito do desenvolvimento da literacia financeira. Aproveito, por isso, esta oportunidade para reconhecer e enaltecer o trabalho que neste campo tem sido feito, em particular pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e pela Associação Portuguesa de Seguradores.

II. Seguros em números

Lucros das seguradoras mais do que duplicam em 2017

Estável, competitivo e capaz de responder às responsabilidades. Estes são os três principais ingredientes que têm norteado a atividade das empresas seguradoras, apesar da crise que o País enfrentou a partir de 2008.

Os números referentes a 2017, divulgados pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), dão conta de um crescimento de 120% nos resultados líquidos das 43 empresas, que estão sob a alçada da sua supervisão, para 350 milhões de euros. O volume da produção de seguro saldou-se por um aumento de 3,2% no ramo Vida (por exemplo, seguros de vida e seguros financeiros) e de 5,6% no ramo Não Vida (seguro de doença, automóvel, acidentes de trabalho, entre outros).

O volume da produção de seguro em Portugal foi superior a 11,5 mil milhões de euros, o que traduz uma subida de 6,3% face ao valor de 2016.

A ASF realça que “o ramo Vida inverteu a tendência decrescente dos últimos dois anos” e salienta “o peso dos Planos de Poupança Reforma (PPR) que, em 2017, representaram cerca de 33% da produção do ramo Vida (26% em 2016), com a sua produção a aumentar 30%”.

O relatório da ASF refere que, no segmento Não Vida, os ramos que mais contribuíram para o aumento na produção foram os Acidentes de Trabalho (11,5%), Doença (8,8%) e Automóvel (3,9%), que representam cerca de 70% da carteira.

Números em destaque:

- Ramo Vida cresceu **5,8% em 2017**, atingindo os **7,06 mil milhões de euros**, contrariando a tendência decrescente de 2016.
- No ramo Vida há que destacar o crescimento de cerca de **30%** dos Planos Poupança Reforma.
- Os ramos Não Vida tiveram um aumento de produção de **7,1%**, para os **4,49 mil milhões de euros**, com crescimento em todas as categorias.
- Estão estabelecidas em Portugal **73** empresas de seguros, que empregam **10 575** pessoas.
- As seguradoras estão no topo dos investidores institucionais em Portugal. O volume da carteira de investimentos ascende a **51 mil milhões de euros**, cerca de **27%** do PIB do País. Cerca de **70%** desta carteira de investimentos é afeta a títulos de obrigações públicas e privadas.

Produção do primeiro trimestre de 2018

PRODUÇÃO ACUMULADA DESDE JANEIRO	Em milhares de Euros		Variação homóloga		Estrutura da produção	
	2017.03	2018.03	Nominal	Real	2017.03	2018.03
VIDA	1.864.617	1.927.373	3,4%	2,6%	60,9%	60,1%
Risco	269.277	274.649	2,0%	1,2%	8,8%	8,6%
Produtos Capitalização	1.021.485	910.995	-10,8%	-11,5%	33,4%	28,4%
PPR	573.856	734.400	28,0%	27,0%	18,7%	22,9%
Operações de capitalização	0	7.330	-	-	-	0,2%
NÃO VIDA	1.197.750	1.281.182	7,0%	6,2%	39,1%	39,9%
Acidentes e Doença	477.371	513.575	7,6%	6,8%	15,6%	16,0%
Acidentes de Trabalho	196.772	219.197	11,0%	10,6%	6,4%	6,8%
Doença	242.008	254.901	5,3%	4,5%	7,9%	7,9%
Incêndio e outros Danos de Coisas	222.246	233.128	4,9%	4,1%	7,3%	7,3%
Habitação e Condomínios	120.968	127.489	5,4%	4,6%	4,0%	4,0%
Comércio e Indústria	80.327	81.173	1,1%	0,3%	2,6%	2,5%
Automóvel	417.395	453.108	8,6%	7,7%	13,6%	14,1%
Transportes	15.368	13.788	-10,3%	-11,0%	0,5%	0,4%
Responsabilidade Civil Geral	37.031	36.891	-0,4%	-1,1%	1,2%	1,1%
Diversos	28.339	30.692	8,3%	7,5%	0,9%	1,0%
TOTAL	3.062.367	3.208.556	4,8%	4,0%	100%	100%

A indústria seguradora destaca-se das restantes atividades económicas pela forte intervenção em áreas de evidente interesse social, como são

a proteção de pessoas e bens e a gestão das poupanças dos aforradores.

11,6 mil milhões de euros



É o volume total de prémios recebido pelas seguradoras dos clientes (excluindo impostos) em contrapartida dos serviços prestados.



6,2%

É o peso da atividade seguradora na economia. Este peso é medido como o rácio entre o volume de prémios da atividade e o PIB.

Número de companhias de seguros a atuar em Portugal através de, pelo menos, um estabelecimento estável.



73 empresas de seguros

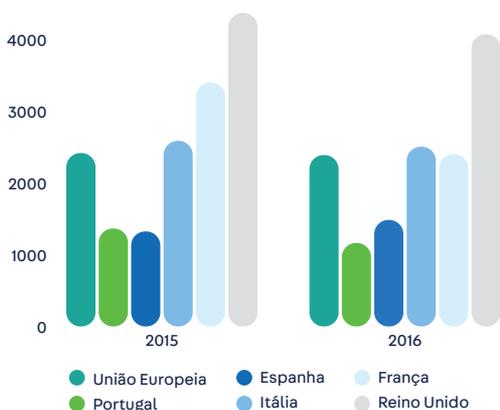
Ativos sob gestão - representa o valor total de investimentos detidos pelas empresas de seguros e que, na sua maioria, são financiamentos ao Estado e ao setor empresarial privado, contribuindo assim para o desenvolvimento das mais diversas atividades económicas e sociais.

53,1 mil milhões de euros

Apesar das evoluções observadas nas últimas décadas, Portugal apresenta ainda um valor bastante abaixo da média europeia no que respeita aos prémios 'per capita'. Face a este cenário, parece existir uma clara margem para o desenvolvimento da atividade seguradora no País.

O indicador "Prémios per Capita" representa o rácio entre o volume total de prémios gerados pela atividade seguradora (sejam suportados por particulares ou por empresas) e a população residente num dado país.

Prémios per capita em diversos países da União Europeia



Os Planos Poupança Reforma (PPR) sob a forma de seguro, que tipicamente combinam garantias de capital e rendimento com uma componente de participação nos resultados, têm merecido a confiança dos portugueses ao longo das últimas décadas.



2 milhões de pessoas seguras

É o número de indivíduos que detêm um Plano de Poupança Reforma, sob a forma de seguro.

Poupanças acumuladas geridas - o setor segurador é responsável pela captação de poupanças particulares. Este é o valor total das responsabilidades acumuladas pelo setor segurador para com esses indivíduos em produtos PPR. Este valor representa cerca de dois terços do total das responsabilidades do segmento Vida.



**14,3 mil
milhões
de euros**

A atividade seguradora desempenha um papel crucial no financiamento após eventos extremos. Uma gestão adequada dos seguros e coberturas contratadas pode acelerar significativamente os processos de recuperação social e económica.



3,2 milhões de habitações seguras

Número aproximado de habitações familiares com contrato de seguro válido no final de 2017.

0,9 milhões de habitações com cobertura de risco sísmico

Número aproximado de habitações familiares com contrato de seguro com cobertura de fenómenos sísmicos no final de 2017.

54%

Representa a percentagem de habitações com contrato de seguro válido, no final de 2017, face ao total do parque habitacional em Portugal (cerca de seis milhões de habitações familiares).

15%

Representa a percentagem de habitações familiares com contrato de seguro com cobertura de fenómenos sísmicos, no final de 2017, face ao total do parque habitacional em Portugal (cerca de seis milhões de habitações familiares).

É graças a uma gestão cuidada e eficiente da sua carteira de investimentos e dos resultados por ela gerados que o setor segurador tem a capacidade de devolver anualmente à sociedade a totalidade – ou até mesmo mais – do volume de prémios que recebe dos tomadores de seguros.

373 milhões de euros de resultado agregado

Representa o valor estimado para os resultados agregados das empresas de seguros a atuar em Portugal através de, pelo menos, um estabelecimento estável para o ano de 2017.

Representa a almofada financeira detida pelas companhias de seguros acima do volume de capital exigido pela legislação do setor. Indicador que evidencia a solidez e a resiliência do setor.

177% é a margem de solvência

3,2 mil milhões de euros em prémios emitidos (em 2018)

Até ao terceiro mês de 2018, o setor segurador emitiu cerca de 3,2 mil milhões de euros em prémios, o que representa uma variação face ao mesmo período do ano anterior de 4,8%.

Até março de 2018, o setor segurador pagou quase 2,5 mil milhões de euros em indemnizações. Este valor representa uma variação face ao mesmo período do ano anterior de cerca de -6,1%.

2,5 mil milhões de euros custos com sinistros

39,5 mil milhões de euros em provisões matemáticas

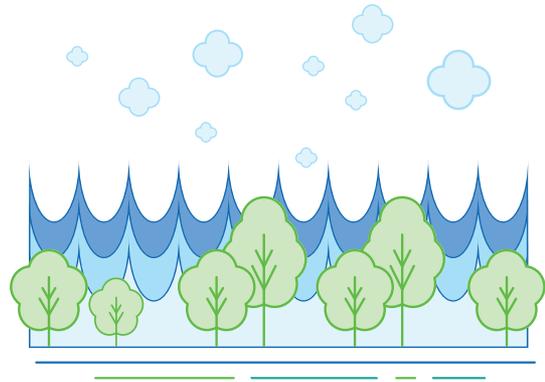
Em março de 2018 as provisões matemáticas, que representam o volume das responsabilidades do segmento Vida, ascendiam a quase 40 mil milhões de euros, o que representa uma variação de cerca de 3,2% face ao mesmo período do ano anterior.

Por cada euro que o setor arrecadou em 2017 como prémio no segmento Não Vida, foram devolvidos cerca de 76 centimos a título de indemnização. Este valor não inclui todos os custos suportados pelas empresas de seguros com a sua estrutura (salários, fornecedores, comunicações, entre outros).

76% taxa de sinistralidade Não Vida

III. Seguros e catástrofes naturais

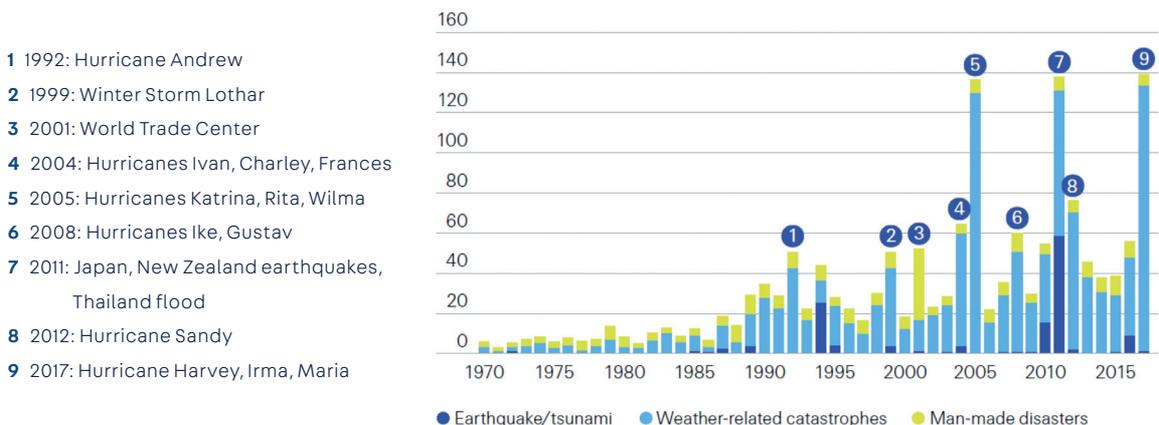
Resposta das seguradoras no terreno em tempo recorde



O ano de 2017 vai ser lembrado como um dos mais trágicos em termos de incêndios, tanto no total de área ardida como em número de vítimas mortais. Perante o cenário catastrófico provocado pelos incêndios de Pedrógão Grande, que deflagrou a 17 de junho, as empresas seguradoras conseguiram fazer o levantamento, em tempo recorde, dos processos e foi possível identificar nos incêndios dos concelhos de Pedrógão Grande, Castanheira de Pera e Figueiró dos Vinhos, um total de quase 500 processos de sinistro, a maior parte destes referentes a seguros de habitação. O setor contabilizou ainda um custo global seguro de cerca de 22 milhões de euros.

A intervenção eficiente e célere do setor segurador foi de novo posto à prova na segunda vaga de incêndios de grandes proporções que aconteceu em outubro, nas regiões Norte e Centro do País. Naquele que foi o maior sinistro da história da atividade seguradora em Portugal, as empresas receberam a participação de cerca de 4 400 processos de sinistro, em que, quase três quartos eram referentes a seguros de habitação. Mais de 235 milhões de euros de indemnizações resultaram desta tragédia, sendo que mais de três quartos desse valor se destinou a indemnizar as perdas sofridas por empresas de comércio e indústria.

Insured catastrophe losses 1970-2017 in USD billion, at 2017 prices



- 1 1992: Hurricane Andrew
- 2 1999: Winter Storm Lothar
- 3 2001: World Trade Center
- 4 2004: Hurricanes Ivan, Charley, Frances
- 5 2005: Hurricanes Katrina, Rita, Wilma
- 6 2008: Hurricanes Ike, Gustav
- 7 2011: Japan, New Zealand earthquakes, Thailand flood
- 8 2012: Hurricane Sandy
- 9 2017: Hurricane Harvey, Irma, Maria

Seguradoras solidárias na hora da tragédia

A dimensão trágica dos incêndios de junho e outubro de 2017, que causaram inúmeros prejuízos materiais e um número sem precedentes de perda de vidas humanas, num quadro conjugado de condições climatéricas absolutamente adversas e de ineficiências várias ao nível dos sistemas de socorro e apoio às vítimas dos incêndios, levaram as empresas de seguros a ir além daquela que é a sua função normal, a de pagar as indemnizações decorrentes dos contratos de seguro em vigor.

Assim, numa iniciativa inédita, as empresas de seguro decidiram constituir, na Associação Portuguesa de Seguradores, um Fundo Solidário especial de quase 3,5 milhões de euros para apoio extraordinário, de caráter marcadamente excepcional, às famílias das vítimas dos incêndios e aos feridos graves.

O objetivo deste Fundo foi ajudar essas famílias a reorganizarem as suas vidas e a fazer face a necessidades imediatas, em função das suas perdas.

A Comissão de Gestão do Fundo de Solidariedade, integrada pela APS e vários seguradores, foi coordenada pelo professor catedrático Pedro Romano Martinez, da Faculdade de Direito de Lisboa, que definiu os termos, limites e critérios de atribuição dessas compensações. Esta Comissão decidiu em concreto a repartição da verba pelos beneficiários elegíveis, tendo realizado 10 reuniões de trabalho para analisar e decidir os processos de compensação. Nessas reuniões foram analisados 109 processos de vítimas falecidas e 27 processos de feridos graves, processos esses que foram instruídos por equipas experientes indicadas por algumas das Associadas e que, no terreno, contactaram diretamente todos os potenciais beneficiários do Fundo.

O Fundo de Solidariedade foi encerrado em março de 2018, depois de ter atribuído compensações a 157 familiares de vítimas falecidas e a 27 feridos graves, no valor global de 3,409 milhões de euros.

The collage consists of several overlapping news snippets and press releases. Key headlines include:

- Diário.Viseu:** "Seguradoras visitam zonas afectadas pelos incêndios" (29-11-2017 20:51)
- TVI:** "Prejuízos dos fogos de Outubro" (30-11-2017 20:33)
- Diário.Viseu:** "Incêndios: Reconstrução mais aturada nas habitações sem seguro - seguradores" (30-11-2017 20:12)
- O Jornal Económico:** "Incêndios de outubro são o maior sinistro da história da atividade seguradora em Portugal" (29-11-2017 15:02)
- CentroNotícias:** "Seguradoras visitam zonas afectadas pelos incêndios. Indemnizações pagas até dois meses" (29-11-2017 15:01)
- Expresso:** "Seguradoras contabilizam €30 milhões de prejuízos nos fogos de outubro" (30-11-2017 15:01)
- Antena 1:** "Associação Portuguesa de Seguradores vai visitar zonas afetadas pelos incêndios" (29-11-2017 15:01)
- Antena 1:** "Seguradoras defendem que devem ser obrigatórios os seguros para todo o tipo de habitações" (30-11-2017 15:01)
- Antena 1:** "Associação Portuguesa de Seguradores vai visitar amanhã as zonas afetadas pelos incêndios na região de Viseu" (29-11-2017 21:11)

Other visible text includes "Associação de seguradoras visita zonas afetadas pelas fogos em Viseu", "Prejuízos dos Incêndios", "Hoje Delegação desloca-se mais director com as populações", "Incêndios: Reconstrução mais aturada nas habitações sem seguro - seguradores", "Associação de Seguradores de Viseu apresenta, hoje, relatório de situação sobre os incêndios de outubro de 2017", "Seguradoras contabilizam €30 milhões de prejuízos nos fogos de outubro", "Seguradoras defendem que devem ser obrigatórios os seguros para todo o tipo de habitações", and "Associação Portuguesa de Seguradores defende que devem ser obrigatórios os seguros para todo o tipo de habitações".



Maiores sinistros em Portugal nos últimos 5 anos

volume de indemnizações

**janeiro
de 2014**

Temporal no Continente
5 544 sinistros participados
11,5 milhões de euros

**setembro
de 2014**

Inundações no Oeste
489 sinistros
1,5 milhões de euros

**novembro
de 2015**

Inundações no Algarve
1 762 sinistros
15,5 milhões de euros

**agosto
de 2016**

Incêndios na Madeira
328 participações
19,7 milhões de euros

**junho
de 2017**

Incêndio de Pedrógão
493 sinistros participados
22,4 milhões de euros

**outubro
de 2017**

Incêndios na região Centro
4 177 sinistros
235,4 milhões de euros

IV. Literacia financeira

A pensar nos mais novos



Ensinar e alertar os mais novos para os conceitos ligados aos seguros através de iniciativas pedagógicas é o mote do projeto de Literacia Financeira promovido pela Associação Portuguesa de Seguradores (APS). Com este projeto, no terreno desde 2013, a APS apostou no ensino informal dos temas ligados à área dos seguros. Para o conseguir a estratégia

Já a coleção de jogos interativos tem como público as crianças entre os 5 e os 13 anos. Os jogos foram desenvolvidos para a APS pelo CITI - Centro de Investigação para Tecnologias Interativas, da Universidade Nova de Lisboa. Esta coleção contém um conjunto de jogos digitais acessíveis de forma totalmente gratuita, que têm como missão divulgar os valores e

O objetivo tem sido o de sensibilizar as gerações mais novas para a importância do seguro, como forma de antecipar, minorar ou compensar as situações de risco a que as pessoas podem estar sujeitas.

passou por adotar dois grandes instrumentos: uma coleção de livros e uma coleção de jogos. O objetivo tem sido o de sensibilizar as gerações mais novas para a importância do seguro, como forma de antecipar, minorar ou compensar as situações de risco a que as pessoas podem estar sujeitas. Assim, a APS disponibiliza às escolas e às famílias um instrumento adequado à compreensão do valor social do seguro e da sua importância para os indivíduos e para os grupos. Da autoria das Professoras Isabel Alçada e Ana Maria Magalhães, a coleção de livros sobre seguros tem como público-alvo crianças e jovens entre os 6 e os 14 anos.

conceitos da atividade seguradora. Esta iniciativa ganha cada vez mais relevância, numa altura em que o estudo "When will the Penny Drop: Money, financial literacy and risk in the digital age", promovido pela Allianz Global Investors, conclui que apenas 7% dos portugueses responderam corretamente às cinco questões básicas sobre literacia financeira e risco. O mesmo estudo revela que Portugal é, entre dez países europeus, o segundo pior em termos de literacia financeira e risco, superado apenas pela Itália. Áustria, Alemanha e Suíça lideram o *ranking*, enquanto a Espanha está um pouco acima da média.



Isabel Alçada e Ana Maria Magalhães

Autoras da coleção de livros “Seguros e Cidadania” da APS

Isabel Alçada (IA) e Ana Maria Magalhães (AMM) são as autoras da coleção de livros infantojuvenis que promovem o tema do risco e do seguro junto dos jovens. As autoras realçam a importância da parceria com a APS, que está a ajudar a clarificar os conceitos relacionados com os seguros e a aprofundar a Literacia Financeira. Na calha está um novo livro, desta feita sobre os ciberriscos, que servirá de alerta para todas as idades.

Como avaliam o conhecimento dos jovens em matéria de literacia financeira?

IA: A nossa sociedade ainda não está muito formada e precisa de ter mais informação financeira. Na área financeira há muita informação disponível, mas muitas vezes é apresentada de uma forma excessivamente técnica para que o público a possa compreender e absorver. A informação tem de ser transformada para ser acessível ao grande público e para que as pessoas possam servir-se dela para melhorar a sua vida. No caso das crianças ou têm já essa informação pela prática habitual das suas famílias ou então terá de ser a escola a transmiti-la. No nosso País há um plano de formação financeira muito dirigido para os mais novos e as coisas estão a melhorar. Mas ainda não estamos em situação de poder dizer que os mais novos têm uma literacia financeira no nível que se pretende. É indispensável que os cidadãos disponham de alguma informação para poderem tomar decisões naquilo que diretamente lhes diga respeito, para que não corram riscos e possam gerir os seus recursos.

AMM: É um tema muito importante e que não está na ordem do dia. Está muito longe de ser um tema que entra pelos poros naturalmente. Mas já há muitas escolas a incluir programas de literacia, além de existir um Plano Nacional de Formação Financeira. Mas tudo isso leva o seu tempo.

As iniciativas como as do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) ou as da APS são positivas para aumentar os conhecimentos nesta área?

IA: A APS e o Programa de Literacia Financeira em geral têm feito um esforço nesse sentido e tem dado bons resultados. Quando começámos a colaborar com a APS sentimos que nós

“É indispensável que os cidadãos disponham de alguma informação para poderem tomar decisões naquilo que diretamente lhes diga respeito, para que não corram riscos e possam gerir os seus recursos.”

Isabel Alçada

também estávamos a obter informação para o nosso dia a dia. Compreendemos a verdadeira natureza do seguro de uma forma diferente. Compreendemos, por exemplo, o papel social do seguro e a sua importância como antecipação de situações que podem afligir as pessoas e podem trazer problemas graves à sua vida, à

vida das famílias e das organizações. O trabalho que a APS está a desenvolver é extremamente relevante pelo facto de se dirigir à sociedade em geral, mas também às escolas, sendo muito nítido que não há o intuito comercial de vender seguros. É uma informação aberta e útil. A APS, sendo uma organização que congrega todas as entidades que trabalham na área do seguro tem uma isenção que se torna muito importante.

AMM: Tem sido importante, mas ainda estamos longe de dizer que está feito. Ainda há muito para fazer. Estas noções novas demoram muito a ser interiorizadas. O facto de termos colaborado com a APS foi importante para aquisição de informação e preparação também para a nossa própria vida. Muitas vezes, os adultos podem ter consciência de que há informação, contudo, é apresentada de forma muito complexa. O sucesso desta iniciativa tem também de passar pela absorção e pelo reconhecimento da sua importância por parte dos professores para que tenha impacto nas escolas.

O Plano Nacional de Leitura (PNL) tem sido acarinhado por ambas. Que balanço fazem deste plano e quais as iniciativas que estão agora previstas?

IA: Sem querer fazer de juiz em causa própria, acredito que para haver literacia financeira tem de haver primeiro uma literacia de leitura. Sem isso as competências intelectuais para analisar a realidade não se desenvolvem o suficiente. A literacia financeira exige, portanto, uma literacia de leitura. Se as pessoas não lerem bem não pensam de forma a conseguir compreender o mundo que as rodeia com a profundidade que hoje se exige a qualquer cidadão. O PNL teve um impacto muito relevante no desenvolvimento dos níveis de literacia dos portugueses incidindo sobretudo nas crianças e jovens. E agora está a alargar-se para abranger também os adultos. O impacto foi grande porque os professores aderiram espontaneamente e reconheceram

que valia a pena aderir a um projeto que tinha iniciativas e propostas simples. Cada professor pode trabalhar como quiser a leitura e a escrita e pode usar os livros que achar mais adequados para os seus alunos.

AMM: O PNL foi uma iniciativa fantástica até porque através dele pode trabalhar-se tudo. Desde o amor aos livros, despertar a curiosidade intelectual, ampliar a cultura base das crianças e dos jovens. É um poço sem fundo com inúmeras possibilidades. Agora está a recomeçar com uma dinâmica nova e com todas as possibilidades. Até porque os professores podem optar por aquilo com que preferem trabalhar.

Quais as principais alterações introduzidas nesta nova edição?

IA: A nova edição dá também relevo à escrita, além de começar a intervenção mais cedo para ser eficaz a aprendizagem. Promove-se o gosto pela leitura que era a tônica inicial do plano, a par da leitura em aula de obras que interessem de facto aos alunos. Agora está a virar-se para abranger também os adultos.

AMM: Nesta vertente a pensar nos adultos podem-se definir obras e dar sugestões de estratégias. Mas para as crianças, como estão na escola, podem dar-se imensas sugestões e depois os professores adaptarem aquilo que acharem mais conveniente. Quanto aos adultos já não é tão fácil porque estão dispersos. Mesmo assim, se houver boas sugestões, haverá instituições que aproveitam, como os grupos de leitores que são dinamizados por pessoas interessadas neste assunto. Pode-se sempre fazer alguma coisa se houver vontade.

A parceria com a APS já resultou na edição de quatro livros temáticos dedicados aos seguros. Como se desenrola o processo criativo?

IA: A Associação Portuguesa de Seguradores é uma instituição que prezamos muito porque respeita a liberdade criativa. Definimos em conjunto com a APS uma temática geral e depois a Associação, que tem uma grande preocupação com o rigor, dá-nos muita informação. Foi o que aconteceu, por exemplo, quando trabalhámos o tema catástrofes e grandes desastres. Para poder comunicar aos mais novos as questões

AMM: Depois de planearmos e escrevermos a história há que contar com uma fase de revisão porque podem haver pormenores técnicos que podem não corresponder à realidade técnica dos seguros. Nós próprias aprendemos imenso ao fazer estes livros. Foi muito interessante. É um mundo que não faz parte das nossas vidas, como quando tratámos os temas das catástrofes, do roubo de obras de arte ou os acidentes pessoais. Foi muito interessante aprofundar estes assuntos. Tentamos comunicar com clareza de forma a que as pessoas se apercebam das questões envolvendo o tema numa narrativa.

“Já podemos falar no próximo livro, que tem a ver com o tema dos ciberriscos, que está na ordem do dia para todas as idades. É um alerta interessante que podemos fazer e estamos contentes pela possibilidade de abordarmos esse tema.”

Ana Maria Magalhães

que se colocam recebemos muita informação geral e também informação mais concreta sobre acontecimentos que ocorreram e sobre as profissões ligadas aos seguros. Depois, na posse de informação correta, passamos à fase da conceção da obra, ou seja, pensamos em conjunto a história, criamos as personagens, que neste caso são sempre diferentes. Aqui já entra o nosso processo criativo tal como acontece para escrevermos a coleção “Uma Aventura”. Conferimos tudo de novo com a Associação para verificar se estamos a pensar bem, falamos, por vezes, com especialistas que colaboram com a APS, como peritos médicos ou de acidentes, que podem dar o *feedback*, uma vez que não é a nossa área de conhecimento. Por fim, construímos a história e transmitimos as linhas gerais aos responsáveis da APS, fazemos um planeamento detalhado e escrevemos a história.

Estamos assim a espicaçar o interesse pela história ao incluir alguma informação que é relevante, mas clara e próxima. As questões têm de ser vividas pelas personagens de uma forma intensa para levarmos os leitores a compreender a mensagem.

O que se pode esperar do novo livro em preparação?

IA: Estamos a começar a estudar a questão dos ciberriscos. Ainda estamos numa fase muito incipiente. Mas temos muito gosto que a APS, com quem colaboramos há alguns anos, continue a querer esta colaboração porque como respeitamos muito o seu trabalho também sentimos gosto em continuar esta nossa parceria.

AMM: Já podemos falar no próximo livro, que tem a ver com o tema dos ciberriscos, que está na ordem do dia para todas as idades. É um alerta interessante que podemos fazer e estamos contentes pela possibilidade de abordarmos esse tema.

V. Poupança

Portugal muito abaixo da média da Zona Euro



A poupança em Portugal está, como se sabe, em valores abaixo do desejado e ao nível de 1999. De acordo com os últimos dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), do segundo trimestre de 2017, o nível de poupança das famílias não ia além de 5,2%

Se tivermos em conta que a esperança média de vida dos portugueses tem vindo a aumentar, isto significa que, se nada for feito, a generalidade da população irá viver um número considerável de anos após os 67/68 anos com apenas metade do rendimento que recebia na vida ativa.

Se tivermos em conta que a esperança média de vida dos portugueses tem vindo a aumentar, isto significa que, se nada for feito, a generalidade da população irá viver um número considerável de anos após os 67/68 anos com apenas metade do rendimento que recebia na vida ativa.

do rendimento disponível.

De salientar que a média da Zona Euro ronda os 12%, em França supera os 14% e na Alemanha os 17%. Já na Suécia ascende a 20%.

E se o nível de poupança em geral é baixo, ainda mais o é a poupança afeta aos complementos de reforma. Ora, começar a planear a reforma é algo que se deveria fazer com o máximo de antecedência possível, sendo que na gestão das finanças pessoais se deveria ter sempre presente o impacto que a passagem da vida ativa à situação de reforma, seja por vontade própria ou por motivos de força maior, terá no nível do rendimento disponível de cada um.

Estima-se que, em 2030, a quebra de rendimento para as pessoas que passem à situação de reforma poderá ser da ordem dos 50%.

Existem disponíveis no mercado produtos desenhados para incentivar a poupança para a reforma. Os chamados Produtos Poupança Reforma (PPR) são, com efeito, dos preferidos dos portugueses na hora de poupar para a reforma.

Em 1989 o então Ministro das Finanças, Miguel Cadilhe, lançou o conceito de Planos de Poupança Reforma (PPR) para incentivar a poupança a longo prazo, complementando os sistemas da segurança social. Mas a diminuição dos incentivos fiscais em sede de IRS e a flexibilização do regime de resgate têm vindo a retirar força aos planos de poupança para a reforma, como produto de excelência para financiar o complemento da pensão de reforma pública.

Comissão Europeia também quer ajudar a poupar



O tema da poupança para a reforma também merece a atenção da União Europeia (UE), visto este não ser um problema específico de Portugal. Depois do trabalho preparatório, encabeçado pelo regulador europeu dos seguros, a Comissão Europeia (CE) acabou por lançar, em junho de 2017, uma proposta legislativa para a criação de um novo produto europeu para a reforma. A ideia é ajudar os cidadãos a poupar para a reforma, tendo em conta o atual quadro demográfico, social e económico da sociedade europeia.

A Comissão Europeia (CE) acabou por lançar, em junho de 2017, uma proposta legislativa para a criação de um novo produto europeu para a reforma.

- Os PIRPE terão as mesmas características de base em toda a União Europeia (UE) e poderão ser comercializados por uma vasta gama de operadores, incluindo seguradoras.
 - Para impulsionar os PIRPE, a Comissão Europeia (CE) recomenda que os Estados-Membros concedam a este novo produto um tratamento fiscal privilegiado, pelo menos equiparável ao que é aplicado aos produtos nacionais análogos já existentes.
 - Atualmente apenas 27% dos europeus entre os 25 e os 59 anos têm um plano individual de reforma. Por isso, os PIRPE poderão contribuir para estimular a subscrição destes produtos e desta forma estimular, também, o investimento na economia.
- Quando esta legislação for aprovada, as empresas de seguros poderão comercializar Produtos Individuais de Reforma Pan-Europeus (PIRPE), um produto de contratação facultativa que se pretende simples e competitivo, proporcionando aos clientes um leque maior de escolhas em termos de poupança para a velhice.



Pilar González de Frutos

Presidente da UNESPA – União Espanhola de Entidades Seguradoras e Resseguradoras

“El seguro es la opción natural para acumular un ahorro complementario para la jubilación”

Qual o retrato que faz do setor segurador em Espanha? E quais as perspetivas de evolução?

Sobre el día a día del seguro planean varios procesos que hay que seguir de cerca. En el plano político y social hay que destacar el debate sobre el futuro de las pensiones en España. Las reformas que se introduzcan deberían integrar el pilar de capitalización. Es decir las prestaciones que han de surgir del ahorro individual o colectivo, dentro del sistema general, de una forma coordinada y planificado. Por otro lado, está la digitalización del negocio. Las tecnologías de la información tendrán una incidencia perceptible en la forma en que hoy se diseñan, se venden y cómo responden los seguros ante las necesidades de la gente. En el ámbito regulatorio destacan la implementación de la normativa conocida como PRIIP, así como los desarrollos a llevar a cabo para la implementación de la Directiva de Distribución de Seguros (IDD). También merece la pena mencionar la revisión que se llevará a cabo en 2018 de Solvencia II, así como la del paquete de garantías a largo plazo prevista para 2020.

Em Espanha os consumidores já apostam nos seguros a pensar na reforma?

El seguro es la opción natural para acumular un ahorro complementario para la jubilación. Las aseguradoras manejaban 226 500 millones de euros de sus clientes a cierre de 2017. De esta cantidad, 183 600 millones corresponden a seguros y los otros 42 900 euros a planes de pensiones a cargo de gestoras de aseguradoras. Aunque estas cifras son importantes, la verdad es que, en España, la previsión social complementaria no ha alcanzado el nivel de desarrollo que tiene en otros países de Europa. El 80% de los ingresos del jubilado medio español proviene de la pensión pública.

Quais as medidas que poderiam ajudar a reverter este cenário?

Por esta razón, desde UNESPA defendemos que se actúe en dos campos. En el ámbito de la previsión social empresarial sostenemos la necesidad de desarrollar un sistema de adscripción automática en todos los sectores y en todas las empresas del país. Actualmente, sólo las grandes multinacionales ofrecen estos instrumentos de ahorro colectivo a

“En España, la previsión social complementaria no ha alcanzado el nivel de desarrollo que tiene en otros países de Europa.”

sus trabajadores. Además, el ahorro medio acumulado en ellos apenas permite el desembolso de una renta complementaria mensual de 184 euros. Una cantidad a todas luces insuficiente para ser considerada un auténtico complemento de las pensiones públicas. El sistema que proponemos es similar a los que existen en otros países de nuestro entorno (ie. Reino Unido) y permitiría universalizar la previsión social complementaria en España. No hay que olvidar, en este punto, el papel de los esquemas de subvención condicionada, en los que el esfuerzo del trabajador a la hora de ahorrar supone que un tercero, sea su empresario o el Estado, incremente dicho ahorro. Entre tanto, en el campo del ahorro individual estimamos que se debe facilitar el ahorro individual de la gente a través de medidas fiscales. En concreto, que la rentabilidad generada en los planes de pensiones y los PPA tribute como renta del ahorro (tipo fijo) al cobrar la prestación, y no como rentas del trabajo (que tributan al marginal del IRPF) y de concienciación (ie. impulso de las rentas vitalicias, pues constituyen la solución privada más próxima a la pensión pública).

Pode especificar se existem, por exemplo, incentivos fiscais na subscrição desses produtos?

Varios productos aseguradores disponen de incentivos fiscales a la hora de hacer aportaciones. En el ámbito de los seguros para particulares destacan los PPA, la transformación de patrimonio en rentas vitalicias, los PIAS y los SIALP. Las aportaciones a planes de previsión asegurados (PPA) permiten deducirse, al igual de los planes y fondos de pensiones, hasta un máximo de 8 000 euros sobre la base imponible. No obstante, al rescatarse tributan al marginal del IRPF (tanto lo aportado como los rendimientos del capital). Por lo tanto, en este caso es más apropiado hablar de diferimiento fiscal. Otro producto a destacar es la transformación de patrimonio en rentas vitalicias: las personas mayores de 65 años que destinen el dinero logrado con la venta de cualquier elemento patrimonial (segunda

“Deberían crearse incentivos fiscales que favorezcan la percepción en forma de renta del ahorro acumulado frente al cobro en forma de capital.”

vivienda, acciones, fondos de inversión, etc.) a una renta vitalicia asegurada tienen como beneficio fiscal la exención de las ganancias patrimoniales obtenidas con la venta, con un límite de reinversión de 240 000 euros. El plazo para contratar la renta vitalicia y beneficiarse de estas ventajas es de seis meses desde la venta del activo.

E a nível individual?

Por otra parte está el plan individual de ahorro sistemático (PIAS). Este es un producto que otorga ventajas fiscales a la salida: la rentabilidad queda exenta si se han cumplido determinados requisitos durante la fase de ahorro.

Básicamente, tener una duración no inferior a los cinco años y percibirlo en forma de renta vitalicia. Su límite de aportación anual es de 8 000 euros, límite que es compatible con el de los seguros individuales de ahorro a largo plazo (SIALP). En los SIALP, por su parte, la rentabilidad queda exenta a los cinco años, si bien no es necesario percibirlo en forma de renta. Cada contribuyente solo puede ser titular de un plan de ahorro y el límite de aportación anual es de 5 000 euros.

Mas ainda há trabalho a fazer nos produtos complementares?

Este es el panorama actual de incentivos fiscales para los productos de previsión social complementaria. Como se puede ver, la mayor parte de las ventajas se aplican sobre las aportaciones. Donde queda trabajo por hacer es en la forma de rescate de ese ahorro llegado el momento de retiro. Desde nuestro punto de vista, deberían crearse incentivos fiscales que favorezcan la percepción en forma de renta del ahorro acumulado frente al cobro en forma de capital. Así se logrará que los productos de previsión social complementaria se empleen como lo que son: productos finalistas que permiten constituir una fuente complementaria y periódica de ingresos llegada la jubilación.





António Saraiva

Presidente da Confederação Empresarial de Portugal (CIP)

“Precisamos de uma fiscalidade mais amiga da poupança”

Perante a erosão de fundos da segurança social, o presidente da CIP – Confederação Empresarial de Portugal, António Saraiva, defende que se deveria deixar aos cidadãos um maior espaço de liberdade e responsabilidade para se protegerem face aos riscos sociais. António Saraiva defende que, assim, teríamos um campo de atuação mais vasto para os sistemas de proteção complementar.

Os níveis de poupança em Portugal continuam baixos. Quais as medidas que poderiam impulsionar a poupança através da subscrição de seguros?

Precisamos de uma fiscalidade mais amiga da poupança. O quadro de benefícios fiscais em IRS para estimular a poupança, por exemplo ao nível dos Planos Poupança Reforma, foi sofrendo ao longo do tempo uma grande erosão. Com o programa de ajustamento ficou reduzido aos mínimos. É certo que já houve uma melhoria, mas ainda insuficiente. A este respeito, veria com bons olhos que a abrangência do limite geral das deduções fosse reequacionada.

Perante a insustentabilidade da segurança social, os produtos de seguros são um complemento viável para garantir o rendimento na reforma?

A lei reconhece que os regimes complementares de iniciativa coletiva ou iniciativa individual que compõem o Sistema Complementar da Segurança Social são “instrumentos significativos de proteção social, concretizada na partilha das responsabilidades sociais, devendo o seu desenvolvimento ser estimulado pelo Estado através de incentivos considerados adequados”.

“Só uma fração muito reduzida da população está abrangida por estes regimes, de iniciativa coletiva ou individual, que contribuem ainda muito pouco para o rendimento dos cidadãos em situação de reforma.”

No entanto, só uma fração muito reduzida da população está abrangida por estes regimes, de iniciativa coletiva ou individual, que contribuem ainda muito pouco para o rendimento dos cidadãos em situação de reforma.

Os cidadãos deveriam ter mais liberdade de escolha?

Tenho defendido a este respeito que se deveria deixar aos cidadãos um maior espaço de liberdade e responsabilidade para se protegerem face aos riscos sociais. Abrir-se-ia assim um campo de atuação mais vasto para os sistemas de proteção

As empresas que atuam em Portugal já estão a adotar produtos que garantam outro tipo de rendimento aos colaboradores na idade da reforma ou em situações de doença?

Muitas empresas já atribuem aos seus colaboradores um pacote de benefícios para além da compensação salarial, incluindo um seguro de doença. Já quanto a planos de

“Reconheço que é preciso desenvolver mais uma cultura empresarial que valorize uma abordagem salarial integrada. É certo que um enquadramento fiscal mais favorável ajudaria muito.”

complementar, que podem desempenhar um papel importante na segurança dos cidadãos, e contribuir ativamente para o crescimento económico do país, por via do reforço da poupança e do investimento. O sistema complementar existe, incluindo vários regimes. O que falta é estimular o seu desenvolvimento.

pensões ou outros produtos que complementem o rendimento em situações de reforma ou incapacidade, a sua adoção é mais limitada, mesmo entre as grandes empresas, mas é cada vez mais frequente (veja-se, por exemplo, as conclusões do estudo “Total Compensation Portugal 2017”, da Mercer). Reconheço que é preciso desenvolver mais uma cultura empresarial que valorize uma abordagem salarial integrada. É certo que um enquadramento fiscal mais favorável ajudaria muito.





Fernando Alexandre

Professor Associado,
Escola de Economia e Gestão,
Universidade do Minho

“Os produtos das seguradoras são uma opção confiável para a aplicação das poupanças das famílias”

Fernando Alexandre, professor universitário e autor do livro *Poupança e Financiamento da Economia Portuguesa*, defende que, perante os problemas futuros da Segurança Social, deveriam existir mais incentivos fiscais para induzir a poupança.

Os portugueses continuam a ter uma fraca apetência para a poupança de longo prazo. Qual o impacto desta tendência na economia num futuro próximo?

A poupança das famílias portuguesas está entre as mais baixas da OCDE. Num contexto de aumento da esperança média de vida e de acelerado envelhecimento da população – de acordo com as projeções do INE, em 2016, quase 40% da população terá mais de 65 anos – o aumento da poupança das famílias é, antes de mais, uma condição necessária para evitar uma forte quebra no nível de vida após o fim da vida ativa. Por outro lado, com o elevado endividamento das famílias, das empresas e do Estado, é crucial aumentar a poupança da economia por forma a reforçar as condições de financiamento do investimento, criando assim condições para um crescimento económico mais robusto.

Face aos problemas de sustentabilidade da Segurança Social a médio e longo prazos e face ao envelhecimento da população, quais as medidas que deveriam ser adotadas para impulsionar os níveis de poupança em Portugal?

Em primeiro lugar, deveria existir mais informação sobre as pensões futuras, para que as famílias possam fazer um melhor planeamento. Esta informação, associada a incentivos fiscais, poderá induzir uma mudança nos comportamentos de poupança nas famílias menos atentas aos riscos de reduções

“O aumento da poupança das famílias é, antes de mais, uma condição necessária para evitar uma forte quebra no nível de vida após o fim da vida ativa.”

de rendimento no futuro. A um nível mais macroeconómico, é urgente reduzir a elevada carga fiscal sobre as famílias, que reduz o seu rendimento disponível e a sua capacidade de poupança.

A subscrição de seguros como complemento à Segurança Social pode ser uma solução viável para garantir um rendimento digno na idade da reforma ou em situações de dependência?

As seguradoras estão vocacionadas para investimentos de longo prazo. Por outro lado, as seguradoras demonstraram uma grande

para a aplicação das poupanças das famílias com vista a garantirem uma maior estabilidade do seu rendimento na passagem da vida ativa para a situação de reforma. As seguradoras deveriam, por isso, fazer chegar os seus produtos de poupança a uma maior fração da população, visto que estão ainda muito concentrados na

“As seguradoras demonstraram uma grande estabilidade e resiliência durante a crise económica e financeira.”

estabilidade e resiliência durante a crise económica e financeira. Estes fatores tornam os produtos das seguradoras uma opção confiável

população com níveis de rendimento e de educação mais elevados.



VI – Notoriedade do setor

Consumidores reforçam a confiança no setor dos seguros

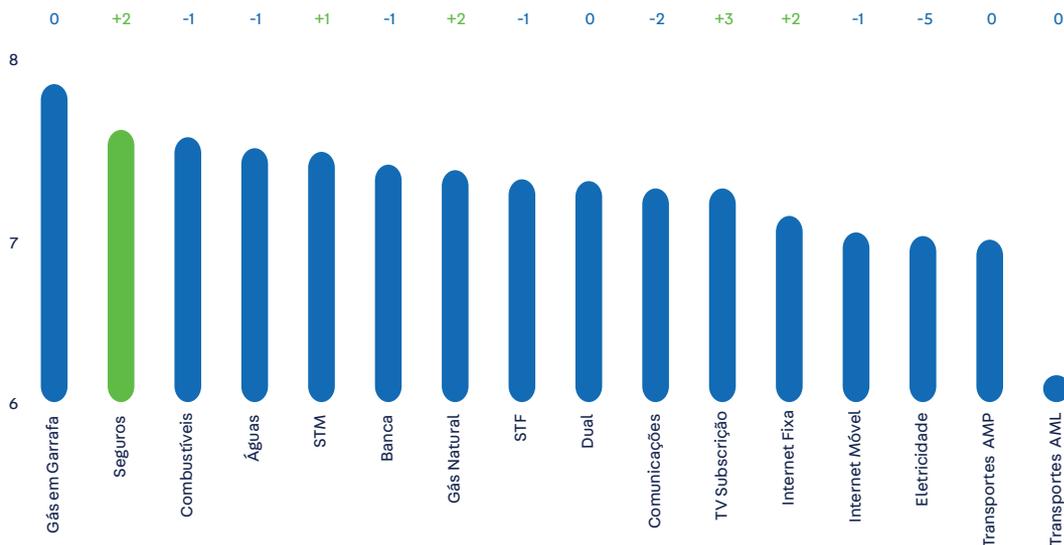


O setor segurador voltou a conquistar a liderança do estudo ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, sendo a atividade da área financeira em que os consumidores mais confiam. De acordo com o ECSI 2017 o setor subiu dois lugares e ocupa agora a segunda posição do *ranking* global com 7,61 pontos (de 1 a 10), sendo apenas ultrapassado pelo setor do gás em garrafa, que teve 7,86 pontos. De salientar ainda que mais de 85% dos inquiridos assumiram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o desempenho do setor segurador. O setor apresenta as suas maiores valorizações médias nos índices de qualidade apercebida

(8,07 pontos), de confiança (7,91 pontos) e de imagem (7,89 pontos).

O ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente. Foram estudados dezasseis setores e subsetores da atividade económica, no qual participaram clientes particulares com experiência de consumo mínima de três ou seis meses e com idades superiores a 15 ou 18 anos. No total foram realizadas 16 322 entrevistas para os setores ECSI 2017.

Posicionamento nacional do setor dos Seguros na satisfação em 2017





Pedro Simões Coelho

Professor Catedrático,
Universidade Nova de Lisboa

“É expectável que a liderança do setor segurador se mantenha”

A notoriedade do setor dos seguros continua em alta de acordo com o Índice Nacional de Satisfação do Cliente. O professor catedrático Pedro Simões Coelho, da Universidade Nova de Lisboa, que coordena o estudo, salienta que as seguradoras destacam-se pelo menor número de reclamações e por apresentarem uma boa relação qualidade/preço.

No setor financeiro, os seguros lideram o Índice Nacional de Satisfação do Cliente. Quais os trunfos que levaram a conquistar esta liderança?

Quando comparamos os resultados do setor segurador com os obtidos pela banca, percebemos que o primeiro se destaca fortemente nos aspectos relacionados com o preço e o valor oferecidos ao cliente. O setor segurador destaca-se ainda por um menor nível de apresentação de reclamações e por uma imagem de maior estabilidade do que aquela que se encontra associada ao conjunto do setor financeiro. A estabilidade por parte das seguradoras presentes no mercado e a

confiança nas mesmas, em contraste com a situação instável vivida no setor da banca, nos últimos anos, terá parcialmente contribuído para a liderança dos seguros no setor financeiro.

“Desde 2008, ano da crise financeira internacional, e até à mais recente edição do projeto ECSI Portugal, em 2017, a satisfação dos clientes das seguradoras tem sido superior à dos clientes do setor bancário.”

Saliente-se que, desde 2008, ano da crise financeira internacional, e até à mais recente edição do projeto ECSI Portugal, em 2017, a satisfação dos clientes das seguradoras tem sido superior à dos clientes do setor bancário.

De entre as conclusões do estudo quais os pontos mais positivos?

O setor segurador distingue-se positivamente em relação à generalidade dos setores estudados nos aspectos relacionados com o preço e a relação qualidade-preço. Outros destaques positivos dizem respeito à estabilidade das seguradoras no mercado, ao atendimento e aconselhamento concedidos aos clientes, à clareza e transparência da informação fornecida, à disponibilidade e qualidade das agências, bem como a aspectos relativos à confiança nas seguradoras e à preocupação com os clientes. Não posso deixar de sublinhar que estes resultados revelam a ocorrência de uma revolução discreta, mas constante, que na última década alterou dramaticamente a percepção dos clientes e da sociedade em relação a este setor.

E quais os pontos a melhorar?

Destacaria pela negativa aspectos relacionados com a orientação para a inovação, bem como os associados à resolução de reclamações. Se tivermos simultaneamente em conta o desempenho e a importância das variáveis determinantes da satisfação do cliente, os principais pontos a serem melhorados relacionam-se com a imagem que o cliente tem da seguradora, mais especificamente no que diz respeito à preocupação das seguradoras com os clientes, ao contributo positivo para a sociedade e às características inovadoras das seguradoras, em termos de produtos e serviços. Ainda com o intuito de elevar a satisfação do cliente do setor dos seguros, os aspectos relacionados com a qualidade deverão também ser alvo de actuação,

mais particularmente no tocante à diversidade e à fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos e aos aspectos relacionados, quer com a resolução de sinistros quer com a expectativa que os clientes têm sobre a resolução de um eventual sinistro, tendo em conta a sua experiência enquanto cliente.

Face ao desempenho das empresas no mercado é expectável manter esta liderança?

Olhando para aquilo que foi a tendência nos últimos anos será expectável que a liderança do setor segurador no âmbito do setor financeiro se mantenha. Naturalmente que é necessário que o setor tenha em conta que os clientes são cada vez mais exigentes e que as suas expectativas se adaptam rapidamente à evolução positiva

“Olhando para aquilo que foi a tendência nos últimos anos, será expectável que a liderança do setor segurador no âmbito do setor financeiro se mantenha.”

experimentada nos últimos anos. Em todo o caso, é de realçar que, na última década, o setor dos seguros se posicionou no top 5 de todos os setores estudados no Índice Nacional de Satisfação do Cliente, tendo obtido o 2.º maior índice de satisfação do cliente em 2017, apenas ultrapassado pelo setor do gás engarrafado.



Tiago Freire

Diretor da revista
EXAME

“O grande desafio do setor tem a ver com a rentabilidade dos investimentos num contexto de taxas de juro baixíssimas”

1. O estudo ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente conclui que os seguros é a segunda área de atividade em que os portugueses mais confiam. Esta conclusão surpreende ou os dados do setor provam esta ideia?

A conclusão surpreende apenas porque os seguros, tal como os advogados e os jornalistas e tantos outros, são normalmente alvos fáceis da *vox populi*, sendo um setor com o qual as pessoas mais contactam quando têm problemas, potenciando uma eventual perceção negativa. Creio que o setor segurador está desde há alguns anos consciente de que o público está mais informado e mais exigente, e agiu para se tornar menos dependente das famosas “letras pequeninas” nos contratos.

2. Qual a perceção que tem do setor segurador em termos de desempenho e sustentabilidade face a outras áreas do mercado financeiro?

O setor é sólido, estruturalmente e no seu conjunto. Também a forma como foram surgindo novos investidores, capitalizados, resolveu possíveis problemas como os que sucederam na banca, em que as mudanças acionistas, embora também acontecendo, são sempre mais difíceis e mais morosas. Também a supervisão específica sobre o setor segurador ajudou a evitar males maiores, ao encontrar alguns problemas e agir rapidamente para os resolver e impedir que alastrassem. O grande desafio do setor tem a ver com a rentabilidade dos investimentos num contexto de taxas de juro baixíssimas, tendo em atenção que tem muitas vezes de entregar uma rentabilidade garantida aos seus clientes.

Ainda assim, o movimento de subida das taxas de juro irá começar em breve, o que indica que, neste capítulo de procura pela rentabilidade com baixo risco, o pior já terá passado.

3. Quais os pontos positivos que se destacam na atuação dos players do setor?

Destaco dois. Por um lado, a modernização tecnológica, que tornou as companhias mais eficientes e mais presentes na vida dos clientes, com outros canais de contacto. Por outro, o despertar para uma filosofia social e comercialmente mais responsável, evitando sacrificar a reputação em nome de ganhos financeiros de curto prazo.

4. Quais os pontos que considera menos positivos ou que poderiam ser melhorados?

Continuamos a ter algumas companhias com práticas menos positivas. Isto é, que, cumprindo a lei (naturalmente), têm por vezes a tentação de usar todos os expedientes ao seu alcance para não assumir prontamente as suas responsabilidades para com os clientes. Este fenómeno é hoje mais residual do que já foi e, na verdade, é uma arma de diferenciação para as seguradoras com melhor serviço. O preço continua a ser um fator importante, mas acredito que a qualidade de serviço continuará a ganhar peso nas decisões dos clientes.



Filipe Alves

Diretor do
Jornal Económico

“Gestão prudente dos ativos tem contribuído para manter a confiança dos consumidores”

1. O estudo ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente conclui que os seguros é a segunda área de atividade em que os portugueses mais confiam. Esta conclusão surpreende ou os dados do setor provam esta ideia?

Esta conclusão não surpreende. O setor tem sabido manter a confiança dos consumidores, com uma atuação prudente e ponderada, não cometendo os erros cometidos, a nível mundial, por outros *players* da área financeira. Além disso, o setor tem investido continuamente na formação dos seus colaboradores e em novas tecnologias, que têm permitido melhorar a interação com os consumidores e assim obter níveis de satisfação cada vez mais elevados, tal como demonstram os estudos mais recentes.

2. Qual a perceção que tem do setor segurador em termos de desempenho e sustentabilidade face a outras áreas do mercado financeiro?

A perceção que tenho é a de que, ao contrário da banca, o setor dos seguros soube manter-se “aborrecido”, mas este “aborrecido” é num sentido positivo. Ao contrário da banca, que desde os anos 80/90 passou a ser um setor dominado por “gestores estrela”, pagos a peso de ouro para atingir objetivos de curto prazo, em regra, o setor segurador manteve práticas de boa governação e de gestão sensata e equilibrada. Há algumas situações que podem merecer preocupação, como em qualquer setor, mas não é expectável que ocorram crises semelhantes às que o setor bancário experienciou nos últimos

anos. Os desafios serão outros, nomeadamente a nível de adaptação às novas tecnologias e aos desafios regulatórios.

3. Quais os pontos positivos que se destacam na atuação dos *players* do setor?

Diria que há três aspetos a destacar pela positiva: o primeiro é a gestão prudente dos ativos que os clientes confiam ao setor segurador, que tem contribuído para manter a confiança dos consumidores. Segundo, a aposta em novas tecnologias, que tem permitido proporcionar aos clientes diversas soluções inovadoras, que facilitam a vida das pessoas. Terceiro, a aposta na melhoria da qualidade do serviço, do atendimento e da gestão de reclamações, que tem permitido melhorar a experiência dos clientes com as seguradoras.

4. Quais os pontos que considera menos positivos ou que poderiam ser melhorados?

É sempre possível melhorar e destacaria uma área onde creio que as seguradoras portuguesas deveriam apostar: na criação de novas soluções tecnológicas que tornem a interação entre o cliente e a seguradora mais rápida, agradável e “desburocratizada”.



Paulo Moutinho

Editor do *ECO*

“A concorrência trouxe preços mais baixos, mas também qualidade de serviço”

1. O estudo ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente conclui que os seguros é a segunda área de atividade em que os portugueses mais confiam. Esta conclusão surpreende ou os dados do setor provam esta ideia?

Surpreende, efetivamente. Os seguros, sendo muitos deles obrigatórios (nomeadamente o do automóvel e o da casa), tendem a ser vistos como vilões por parte dos portugueses, o que não contribuiu para os *rankings* de satisfação ou de confiança. No entanto, o setor mudou. Novos *players* tornaram esta área de negócio mais transparente, mais concorrencial, mas também mais eficaz. A concorrência trouxe preços mais baixos, mas também qualidade de serviço. E a resposta das seguradoras aos sinistros, sejam eles rodoviários sejam, por exemplo, os provocados pelos incêndios que afetaram o País, demonstra que o setor está mais ativo.

2. Qual a perceção que tem do setor segurador em termos de desempenho e sustentabilidade face a outras áreas do mercado financeiro?

Depois de um período tão conturbado na banca como o que se viveu em Portugal, certamente ninguém quer ouvir falar numa nova crise financeira. A perceção geral é a de que o setor segurador tende a ser mais prudente no que toca aos riscos que assume, contudo, acaba muitas

vezes por se expor a ativos mais arriscados. Viu-se isso durante os últimos anos, período em que os juros baixos levaram as gestoras a procurarem ativos com cada vez maior risco para conseguirem oferecer retornos atrativos aos investidores. E isso mesmo foi alvo de alerta, por exemplo, por parte do FMI. Tendo em conta que este ciclo de juros historicamente baixos estará a chegar ao fim, poderemos evitar uma situação mais complicada para os seguros que, ao mesmo tempo, começarão a adaptar-se à nova realidade.

3. Quais os pontos positivos que se destacam na atuação dos *players* do setor?

Essencialmente, a inovação. Seja em termos de tecnologia, na relação com os consumidores, seja no desenvolvimento de novos produtos, adaptados às novas necessidades dos clientes, seja no ramo Vida, seja no ramo Não Vida.

4. Quais os pontos que considera menos positivos ou que poderiam ser melhorados?

As letras pequenas. Não é um exclusivo do setor segurador, é certo. Mas é nos seguros, e na banca, que essas letras pequenas são mais complexas, tornando difícil assimilar a sua informação por parte de muitos portugueses (com níveis de literacia financeira ainda baixos).



Artigo de opinião

Inês Antas de Barros

Associada Coordenadora,
Vieira de Almeida & Associados

O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

Nas vésperas da data de aplicação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ("RGPD"), que sucederá a partir de 25 de maio, muitas são as organizações que já se encontram a preparar a implementação deste diploma.

O novo cenário legal resultante do RGPD acarreta uma mudança de paradigma, assentando numa lógica de «autorresponsabilização», impondo às organizações a recolha e manutenção de evidências de cumprimento das novas obrigações legais.

A implementação do RGPD exige uma abordagem holística aos vários *streams* – legal, tecnológico e processual. Esta abordagem poderá implicar uma alteração mais ou menos substancial, dependendo da estrutura e grau de maturidade da organização, bem como da complexidade do tratamento de dados levado a cabo.

O setor segurador – por constituir um setor regulado – enfrenta desafios próprios. As obrigações específicas do setor a nível de segurança da informação e de cibersegurança, obrigações perante os titulares dos dados e terceiros, deveres de reporte e prazos de conservação constituem especificidades do setor segurador que deverão ser tidas em consideração aquando do desenho e implementação do RGPD.

Atendendo a estes fatores, a adaptação ao RGPD por parte das organizações deverá ser ajustada ao caso concreto e às dinâmicas de cada organização.

Existem ainda, à data, algumas incertezas que têm impacto na forma como as organizações estão a implementar o RGPD. Destaca-se, desde logo, as exigências do quadro legal nacional, a interação com as autoridades de controlo, a operacionalização de algumas obrigações do RGPD (tais como a portabilidade, privacidade por defeito e por desenho, as avaliações de impacto), a articulação com futura legislação comunitária e o processo de harmonização entre os vários Estados-Membros.

Independentemente da metodologia de implementação do RGPD adotada, as organizações devem encarar o tema da proteção de dados pessoais como um dos elementos do ecossistema geral de *compliance*, dando um enfoque estratégico ao tema e aproveitando a oportunidade para potenciar o valor da informação.

aps ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE SEGURADORES



aps ASSOCIAÇÃO
PORTUGUESA
DE **SEGURADORES**