

NEGÓCIOS INICIATIVAS (NEGOCIOS-INICIATIVAS)

Mediadores: a ameaça da digitalização

Para Paulo Silva, diretor de desenvolvimento comercial da Prévoir, a nova diretiva tem aspetos positivos como a proteção do consumidor e a profissionalização dos intervenientes na atividade seguradora, mas também tem aquilo a que chama singularidade, referindo-se, no caso das práticas comerciais, ao facto de as "instituições de crédito poderem exercer a atividade de distribuição de seguros na qualidade de agente".

Filipe S. Fernandes
21 de março de 2019 às 13:00

"O mediador é a distribuição capilar dos seguros, próximo dos clientes e capaz de interagir com clientes de formas diferentes de outros canais, potenciando a construção de relações de valor a longo prazo", defende Marco Perestrelo, CTO da i2S.

Para Rogério Bicho, responsável de Distribuição Tradicional da Liberty Seguros, "a mediação representa em Portugal o principal canal de venda de seguros e continuará assim nos próximos anos. Esta atividade tem, como todas as atividades, grandes desafios na preparação do seu futuro, nomeadamente de adaptação aos novos consumidores e novas formas de estes adquirirem serviços".



Um dos desafios é o da digitalização, que, como sublinha Marco Perestrelo, passa pela robotização dos processos de venda para clientes finais e por novas gerações de clientes que procuram soluções com menos contacto pessoal.

Por isso, "a maior transparência dos custos da distribuição sobre a atividade vão forçar a procura de novas formas de geração de valor para que os clientes sintam que o custo compensa", resume o gestor da i2S.

Banca singular

Em 2017, os bancos foram responsáveis pela colocação de 55,6% dos produtos vida e de 78,2% dos PPR, os mediadores por 39,6% dos produtos vida e 18,5% dos PPR. Em ramos como os acidentes de trabalho, os mediadores representam 91,2% e no automóvel 82,1%. Neste, o canal telefone/internet valia 5,6% do mercado.

Para Paulo Silva (na foto), diretor de desenvolvimento comercial da Prévoir, a nova diretiva tem aspetos positivos como a proteção do consumidor e a profissionalização dos intervenientes na atividade seguradora, mas também tem aquilo a que chama singularidade, referindo-se, no caso das práticas comerciais, ao facto de as "instituições de crédito poderem exercer a atividade de distribuição de seguros na qualidade de agente".

Na sua ótica, "os mediadores têm um papel importante e incontornável para a indústria seguradora, porque estão próximos dos segurados, conhecem-nos melhor do que as seguradoras e acompanham-nos nos diferentes momentos da vigência do seguro, em particular, nos mais difíceis", considera Paulo Silva.

Mas como a nova diretiva "prevê uma redução significativa do número de mediadores tornam o desenvolvimento da atividade mais exigente e mais onerosa". Por isso, "os agentes mais pequenos poderão deixar de sentir atração pela atividade e a profissão de mediador", refere Paulo Silva.

Mediação em Portugal

Os números de mediadores - 18 999

Agentes

11 820

Remunerações * (2017) 373 444

Corretores de Seguros

69

Remunerações * (2017) 114 089

Mediadores de Seguros Ligados

(1) 7 083

Remunerações * (2017) 382 603

Mediadores de Seguros Ligados

(2) 13

Remunerações * (2017) 3 275

Mediadores de Resseguros

14

Remunerações * (2017) 3

* milhares de euros

Nota- Mediadores de Seguros Ligados (1) exercem a mediação em nome e por conta de uma seguradora ou várias; Mediadores de Seguros Ligados (2) exercem a mediação em complemento com outra actividade profissional

Mediadores em função do sexo e habilitações literárias

As mulheres representam 32,8% dos mediadores. Em termos de habilitações literárias, 26% têm o ensino superior (11,4% mulheres e 14,6% homens), 56% com o secundário (16,6% mulheres e 39,4% homens), 6,4% com o ensino médio e 3% o ensino básico.

Em termos de distribuição geográfica, Lisboa representa 20%, o Porto,16,6%, Braga, 7,8% e Setúbal, 6.9% num total de 51,3%.

Mediadores registados na ASF; Informação reportada a 31 de dezembro de 2018

Fonte: ASF