

ASSOCIADO DO MÊS: LUÍS MANUEL DE ALMEIDA DA CATARINO, SÓCIO-GERENTE CATARINO SEGUROS – MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA

“Competitividade da mediação passa por modelos de base cooperativos e parcerias colaborativas”

Em entrevista, Luís Manuel de Almeida Catarino considera que para melhorar a competitividade da mediação profissional tornam-se necessárias novas perspetivas do negócio, a implementação de modelos de base cooperativos, suportados em parcerias colaborativas.

Vida Económica (VE) - Como caracterizaria a conjuntura em que se exerce a atividade?

Luís Manuel de Almeida Catarino (LMAC) - A atividade seguradora encontra-se, hoje, debaixo de alterações significativas no quadro da sua operação e relação funcional. A evolução do negócio impõe adaptações imprescindíveis no setor, nomeadamente na mediação de seguros, para as quais os seus profissionais se devem preparar, e, mais do que isso, adquirir partitura mental adequada às novas exigências. Quando o momento é de mudança, exige adaptações, e as relações de trabalho irão impor novas linhas de ação, em conformidade com os factos e em atenção dos fatores emergentes. Começam a surgir outras necessidades, o digital abre caminho a novos cenários, novos comportamentos, estamos perante um novo imperativo estratégico da atividade, onde a alteração de funcionamento das seguradoras, como o fecho das suas delegações, a diminuição visível na assistência/suporte comercial a mediadores e clientes, ou a opção pelo outsourcing dos seus principais serviços diretos, implica diretamente uma carga suplementar de trabalho para o agente, exigindo-se-lhes esforços redobrados, no apoio ao cliente.

VE - Que desafios se colocam aos mediadores de seguros nessa conjuntura?

LMAC - Hoje, a operação da distribuição dos seguros está, maioritariamente, transferida para a mediação profissional, com reflexo visível no aumento dos custos operacionais, recursos humanos, materiais e tempo, que isso determina, sem ajustes compensatórios adequados. Por outro lado, a concorrência, em moldes desiguais, nomeadamente da banca, das diretas e dos grandes grupos económicos, nomeadamente através do setor automóvel, constituem ameaças na área da mediação profissional de seguros, com perdas significativas de valor nos segmentos de retalho e pequenas empresas, sejam por via do conhecimento, confiança ou da assistência/disponibilidade.

VE - Qual o contributo das seguradoras para o cenário apontado?

LMAC - Nas seguradoras, neste novo paradigma, porque também vão querer reduzir os seus custos operacionais, o seu “modus operandi” passa por direcionar as suas ‘baterias’ unicamente no suporte aos parceiros principais, por razões de dimensão, sentido e capacidade de resposta, ‘obrigando’ os outros colegas, sem estas características, a integrarem-se como subagentes destas. Os fundamentos da distribuição apontam a nossa orientação, como um dever de res-



A atividade seguradora encontra-se, hoje, debaixo de alterações significativas no quadro da sua operação e relação funcional. A evolução do negócio impõe adaptações imprescindíveis no setor, nomeadamente na mediação de seguros

posta aos desafios colocados, imprimindo-se um nova dinâmica na atividade, como resposta às exigências latentes.

VE - E a pressão da legislação sobre a atividade?

LMAC - As exigências atuais, também no domínio legislativo, designadamente sobre a Proteção de Dados/RGPD, ou a transposição da Diretiva UE 2016/97, sobre a Distribuição de Seguros, através da recente Lei n.º 7/2019, de 16 de Janeiro, que aprova o novo Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, vulgo ‘Lei da Distribuição de Seguros/LDS’, e ainda que, esta última, de forma apressada, esteja posicionar-nos num “status” preocupante e exigente de adaptação urgente, vêm regular a atividade do setor, seguradores e mediadores. São novas regras de conduta e posição, que vão implicar, também, uma revisão substancial no comportamento e na forma, impondo exigências maiores e um nível de profissionalismo mais elevado, orientado na proteção do cliente, contribuindo para um maior rigor do setor, estreitando, ainda mais, o sentido profissional da atividade. Os clientes estão cada vez mais informados e cada vez mais autossuficientes, pelo que valorizam a facilidade da compra e, sobretudo, face à conjuntura económica e diversificação do mercado, mais sensíveis ao preço e menos fidelizados.

VE - O que fazem para se manterem competitivos?

LMAC - Considerando a nossa posição

estratégica, na relação que estabelecemos com o mercado segurador, podemos possibilitar ganhos de escala pela partilha da posição que ocupamos e meios que disponibilizamos. Para a competitividade da mediação profissional tornam-se necessárias novas perspetivas do negócio, a implementação de modelos de base cooperativos, suportados em parcerias colaborativas. A nossa visão de parcerias não será inédita, é garantidamente o caminho para resistir e contrariar os fatores ameaçadores da concorrência, da evolução tecnológica, das alterações de paradigmas e novos enquadramentos jurídicos.

VE - Como veem o movimento associativo e colaboração entre operadores?

LMAC - Para além de sócia fundadora da APROSE, a Catarino Seguros, faz parte de outro grupo de colegas, através duma Associação Comercial de Mediadores e Corretores de Seguros – ACOM-SEGUR, e isso faz sentido, se pensarmos que podemos e devemos partilhar ideias e ideais, criar projetos, fomentar ações de formação, propor a verticalização de alguns serviços comuns, e, em breve, a criação de um Fundo de Reforma, para os seus associados. É um caminho difícil, mas inevitável, a união faz a força, onde importa ajustar, de forma duradoura, o nosso capital reputacional, em prol do cliente e defesa da atividade. Em síntese, valorizar os serviços e a operação, através fatores diferenciadores e inovadores, com economias de escala e aumento da capa-

Catarino Seguros cresceu com ambição e esforço, em ambiente familiar

A Catarino Seguros, fundada em 1961, corporizando a atual forma em 1993, já vai na terceira geração na sua longevidade.

Luís Manuel de Almeida Catarino destaca, “primeiro, individualmente, através do seu fundador Valentim Luiz Catarino, e com sacrifício e formação constante, foi adequando a sua atividade à defesa dos superiores interesses dos seus clientes, em parceria com as seguradoras operadoras no mercado, propondo as soluções mais adequadas, através do equilíbrio preço/riscos cobertos, sempre com a missão constante de garantir a melhor assistência”. Acrescenta, “crescendo, com ambição e esforço, em ambiente familiar, e a ajuda fundamental de Maria de Lourdes Catarino, foi alargando os seus horizontes na ótica permanente da melhoria do serviço prestado, criando laços fortes assentes no conhecimento, na confiança e disponibilidade”. Assim, em continuidade, com o peso dessa responsabilidade, de forma sustentada, organizada e otimização dos seus recursos, a Catarino Seguros, procura, hoje, adequar as melhores soluções para enquadrar os riscos correntes e emergentes, dos seus clientes, na oferta do mercado segurador, nacional e internacional, sempre como horizonte uma base de valor, suportada na experiência profissional, know-how e idoneidade com os diversos stakeholders.

cidade negocial, numa orientação para o cliente, através do capital confiança, é o objetivo.

VE - Que mensagem gostaria de deixar registada?

LMAC - A oportunidade assenta na capacidade de adaptação ao momento de mudança de cenários e constrói-se com base na confiança, transparência e ética. No respeito e atenção dos interesses dos seus clientes, corporizando várias opiniões, nomeadamente de ‘casa’, se pudéssemos, e devíamos poder, proporia acrescentar, na nova LDS, um capítulo relacionado, objetivamente, com a mediação de seguros profissional, orientada para os seus direitos, onde se deveriam apor regras, em observação das faltas e atrasos de resposta por parte das seguradoras, que deviam proporcionar acessos diretos, com os intervenientes da comunicação, designadamente gestores de sinistros, subscrição e marketing, em relação ao respeito e consideração que merecemos como profissionais, pois, quando estamos a defender os interesses dos nossos/seus clientes, estamos a defender também o bom nome do mercado segurador.