

ASSOCIADO DO MÊS

RUI REBELO, SÓCIO-GERENTE DA SEGURSENA-MEDIAÇÃO DE SEGUROS, CONSIDERA:

“A banca é um concorrente desleal”

Para sustentar a sua afirmação, Rui Rebelo dá um exemplo concreto: quando um cliente faz o crédito habitação a banca exige fazer o seguro. “Até hoje, em 19 anos de profissão, ainda não consegui ver um contrato feito pela banca de Multirriscos Habitação que tenha a cobertura de riscos elétricos para salvaguardar os bens que devem ser garantidos na estrutura como, por exemplo, os motores dos portões”.

Vida Económica (VE) - Como são vistos os seguros pelos consumidores em geral na vossa zona de intervenção?

Rui Rebelo (RB) - A nossa sociedade não tem uma ‘cultura de seguro’. Para uma grande parte dos consumidores o seguro é visto como mais um ‘custo obrigatório’, e apenas valorizam o seguro quando ao abrigo de um sinistro veem o seu dano reparado, e muitas vezes nem assim.

Hoje, o preço baixo e a constante negociação são o dia-a-dia, muitas das vezes sem o cliente ter a noção do contrato que tem e apenas se interessar pelo preço do novo que vai subscrever.

A aposta das companhias de seguros na quantidade de mediadores em vez da qualidade e a crise económica que atravessamos onde não existe novo negócio, dificulta a venda e a fidelização dos clientes. Através de disponibilidade, proximidade, acompanhamento, aconselhamento, rigor e constante formação conseguimos criar uma ligação duradoura com os clientes.

VE - Como caracteriza o mercado dos seguros no que à oferta diz respeito, quer em termos de seguradoras, quer no respeitante aos demais concorrentes?

RB - O mercado dos seguros, nesta zona, é extremamente concorrencial, entre mediadores, corretores (em menor escala) e banca. É uma zona do país sem investimento, sem criação de novas empresas e com um acentuado despovoamento, onde o preço é um dos fatores mais importantes na hora do cliente subscrever o seguro.

VE - Como se fazem sentir os problemas relacionados com a venda de seguros pelos bancos?

RB - A banca é um concorrente desleal, com o qual é muito complicado competir. Na venda e renegociação de empréstimos bancários, quer individuais quer comerciais, os bancos “impõem” aos clientes a mudança dos contratos de seguros, muitas vezes dentro da mesma seguradora. A banca vende preço e, na generalidade das vezes, para ter preço não tem coberturas.

Dou um exemplo concreto, quando um



Ao fim de onze anos como funcionário, Rui Rebelo adquiriu a sociedade, juntamente com a esposa, em 1 de janeiro de 2008. Estão sediados na cidade de Seia.

cliente faz o crédito habitação a banca exige fazer o seguro. Até hoje, em 19 anos de profissão, ainda não consegui ver um contrato, feito pela banca, de Multirriscos Habitação que tenha a cobertura de riscos elétricos para salvaguardar os bens que devem ser garantidos na estrutura como, por exemplo, os motores dos portões.

Outra situação, também, muito comum é a banca através da análise aos débitos diretos apresentar melhores preços (não quer dizer que sejam melhores contratos) aos clientes. A própria APROSE com a queixa apresentada no ano passado vem reconhecer esse problema.

Mas o que mais me indigna é que a inter-

venção da banca nos contratos de seguros é somente a venda, pois tudo o resto descarta ou para os clientes tratarem diretamente com os call center das seguradoras, ou para os mediadores.

Aos mediadores, as companhias ‘exigem’ a venda e cada vez mais um acompanhamento personalizado. À banca apenas ‘exige’ a venda, e aí o cliente que não está preso a contratos e pode mudar, muda o seguro pois percebe claramente a diferença de tratamento e acompanhamento da banca e do mediador na resolução do sinistro.

VE - O encerramento de delegações das seguradoras na região tem-se vindo a verificar? De que modo?

RB - Nesta região não existem balcões de seguradoras. As seguradoras encerraram as delegações de atendimento ao público e passaram a ter escritórios comerciais para apoio a mediadores.

VE - Quais as desvantagens ou vantagens que decorre desse facto para os mediadores de seguros?

RB - A principal vantagem que encontro no seguimento desses encerramentos é a crescente delegação de tarefas aos mediadores que permite prestar um melhor serviço e mais celeridade ao cliente.

O escritório de um mediador profissional passou a ser uma mini delegação da seguradora, onde grande parte das tarefas, que os balcões das seguradoras efetuavam, passaram os mediadores a efetuar. A desvantagem tem a ver com o aumento do trabalho e de responsabilidade que foram transferidos para a mediação.

VE - Como vê a crescente delegação de tarefas e competências, por parte das seguradoras, nos mediadores?

RB - A crescente delegação de tarefas e competências, por parte das seguradoras, vejo-a com muito agrado e entendo que as companhias, num futuro muito próximo, vão mesmo aumentar essas tarefas. Penso ser também essa a opinião da maioria dos mediadores profissionais, pois um serviço mais descentralizado só traz benefícios ao cliente, ao mediador e à seguradora. A emissão da generalidade dos contratos de seguro, a abertura de processos de sinistro e a marcação da peritagem na hora são bem disso exemplo.

VE - Como têm as seguradoras vindo a remunerar os mediadores por esse acréscimo de trabalho?

RB - Os mediadores profissionais são nesta data ‘funcionários’ não remunerados das seguradoras, analisam as melhores opções para o cliente em função das suas características e dos produtos à disposição, emitem os contratos, cobram os contratos, abrem os processos de sinistro, marcam peritagens, trocam informação entre o cliente e a companhia para o processo se desenrolar de uma maneira mais célere, com todo este acréscimo de trabalho e responsabilidade as seguradoras têm vindo a diminuir a remuneração aos mediadores na exata medida que lhes acrescentam trabalho.



Segursena tem clientes por todo o país

A Segursena-Mediação de Seguros, Lda. iniciou a sua atividade a 3 de janeiro de 1994. Ao fim de onze anos como funcionário, Rui Rebelo adquiriu a sociedade, juntamente com a esposa, em 1 de janeiro de 2008. Estão sediados na cidade de Seia, tendo clientes espalhados pelo país inteiro. Desenvolvem a atividade dando especial atenção aos particulares e às pequenas e médias empresas, também pelo facto de na região esse ser o principal mercado.