

Gestores da Bull Insurance criticam posicionamento do mercado

“Concorrência desregrada tem causado danos na actividade seguradora”

Apurar, determinar e decidir tecnicamente o “preço” de um seguro faz parte das boas práticas de gestão, lembram os gestores da Bull Insurance, Mediação de Seguros, SA, para quem a crise conjuntural se agravou com aquilo a que chamam “tonteria” de concorrência desregrada. E os danos não serão recuperados nos tempos mais próximos, afixam os três gestores.

Vida Económica – Como se constituiu o projecto Bull Insurance?

Sérgio Ramalho - A Bull Insurance foi constituída em 2007, a partir de um projecto concebido por um conjunto de profissionais de seguros, que decidiram passar definitivamente para a área da distribuição. Para materializar este projecto, foi iniciado o processo de aquisição da Caldiglobal, Lda., uma sociedade de mediação já existente, das Caldas da Rainha.

A Bull Insurance apresenta-se com uma imagem de uma empresa dinâmica e moderna, mas tornou-se necessário actuar como sociedade anónima, circunstância que abre a possibilidade à entrada de novos capitais, em qualquer momento, e permite agilizar os processos negociais empresariais. Também a mudança de nome foi decisiva para transformar uma sociedade de cariz local numa empresa com implantação regional e que pretende ser reconhecida nacionalmente.

VE – Porquê a denominação Bull Insurance?

António Horta Salvo - Quisemos que o nome nos pudesse identificar com a “força” dos mercados. Queremos desenvolver uma marca universalista e global que nos permita o reconhecimento e notoriedade em qualquer lugar. Faz parte do nosso projecto, e a muito curto prazo, a comercialização de produtos inovadores no mercado português. Estes produtos surgirão em parceria com empresas internacionais, mas associados com a nossa marca.

“Os seguradores enveredaram por práticas de gestão altamente discutíveis”

VE – Qual o volume de negócios, número de trabalhadores e de delegações?

Sérgio Ramalho - Vamos fechar este ano com um volume de negócios ao redor dos 5 milhões de euros, muito embora tenhamos uma capacidade instalada para produzir sensivelmente o dobro. A nossa política de “federação” de parceiros implicou a existência de um quadro de pessoal alargado – 20 efectivos –, mais do que actualmente necessitamos para a gestão corrente dos nossos sete escritórios.

VE – A presença física através de delegações é incontornável? Justifica-se, numa perspectiva economicista?

António Horta Salvo - Estávamos familiarizados com uma organização e um modelo de gestão, pioneiro no mercado português, reconhecido pela ampla descentralização orgânica e funcional, e conhecemos bem os resultados e o alcance de uma política de proximidade dos clientes. É um facto que a conta de exploração sofre com isso. Se tivermos em conta os canais de distribuição emergentes, só podemos ser

competitivos se encararmos a relação com o cliente de uma forma que ele sinta que a nossa prestação profissional acrescenta valor ao produto. Queremos ser percebidos pelos nossos clientes por aquilo que nos diferencia e sabemos que não basta dizermos que temos qualidade. Quem diz se a temos ou não são os clientes.

VE – Como está correr o ano de 2009 em termos de negócio?

António Horta Salvo - O ano de 2009 reflecte o estado da economia. Quando o corpo está doente, sabemos que a indisposição se generaliza e nós não somos diferentes e imunes dos restantes sectores, somos igualmente contagiados por esse mal. A agravar o problema conjuntural, ainda temos que nos debater com a “tonteria” de uma concorrência desregrada no sector que, além do desgaste diário que provoca, tem causado danos na actividade seguradora que dificilmente serão reparados nos tempos mais próximos. Reconhecemos que apurar, determinar e decidir tecnicamente o “preço” de um seguro faz parte das boas práticas de gestão. Ora, quando esta situação é aligeirada em nome de “um crescimento”, a consequência óbvia e directa é a insuficiência de prémio para fazer face às responsabilidades com os encargos da sinistralidade. Rácios combinados a excederem largamente os 100% obrigam os accionistas das empresas seguradoras a reforçar os seus capitais próprios e, certamente, muitos não estarão dispostos a isso. Alguma coisa vai ter que acontecer no mercado da oferta.

VE – A volatilidade de carteira atingiu a vossa empresa? Em termos genéricos, a que atribuem este fenómeno?

Artur Silva - A volatilidade das carteiras tem como causa a conjugação de alguns factores. Desde logo as condições gerais das apólices que permitiram a partir da chamada “Lei da Transparência”, a rescisão contratual por parte do tomador com um pré-aviso de 30 dias, a todo o tempo; depois, de forma coincidente, ao ser considerada cláusula abusiva o facto de os seguradores, em caso de rescisão do contrato, reterem 50% do prémio do período não decorrido, passando a ser calculado “pró rata temporis”, traduziu-se num sistema permissivo, que implicou numa acção facilitadora de práticas de anulação de contratos e de transferência, impulsionado pelo mecanismo concorrencial de mercado. Veio juntar-se a este processo a “Lei das Cobranças”, que, já na altura, segundo o princípio de “no premium, no risk”, em nome do descongestionamento dos tribunais, impossibilitou que as seguradoras pudessem exercer acções contenciosas para o pagamento de prémios em dívida (a ex-



Artur Silva, António Horta Salvo e Sérgio Ramalho, gestores da Bull Insurance, asseguram que, “mais do

cepção incidia nas apólices de abertas e de prémio variável).

Ora, decorrente de mecanismos de pendor legal e de mercado, foi inevitável a volatilidade de carteiras, não só nos ramos de massa, passando a registar-se taxas de anulação surpreendentes, na ordem de 25%, em alguns casos, o que significa a pouca capacidade de retenção e de fidelização de clientes, que transferiram os seus contratos utilizando os mecanismos disponíveis, na procura de preços de seguros competitivos.

Fica-se na expectativa dos resultados da aplicação do Regime do Contrato de Seguro, instituído pelo DL nº 72/2008, de 16 de Abril, quanto à aplicação do princípio da “justa causa” (Art.º 116º), que, poderá, eventualmente, minimizar a volatilidade e restaurar a dignidade do contrato de seguro, sendo ainda muito cedo para retirar qualquer conclusão a esse propósito.

VE – Outrora seguradores, agora mediadores. A forma como vêm a actividade alterou-se? De que modo?

António Horta Salvo - São duas faces da mesma moeda e como tal distintas. Do “outro lado” sempre defendemos que o mediador era o nosso primeiro cliente. Vivemos sempre com a convicção que o cliente final era cliente do nosso cliente e como tal trabalhávamos para o nosso cliente poder “brilhar” junto do seu. Não éramos melhores nem os únicos a ter essa prática no mercado. Mas, seguramente, éramos diferentes. Tínhamos o nosso próprio estilo. Agora, “deste lado”, sentimos que nem todos os nossos “fornecedores” estão preparados para uma visão destas. Mais do que o preço valorizamos muito a retaguarda que nos apoia. Os seguradores, obrigados a reduzir custos, enveredaram por práticas de gestão altamente discutíveis, tais como centralização de serviços e recurso sistemático a prestadores de serviços que, na sua generalidade, não adquiriram a cultura empresarial de quem lhes

paga, desprestigiando a actividade pela má qualidade do serviço que proporcionam.

VE – Crê, em termos genéricos, que as seguradoras não aproveitam da melhor forma o seu capital humano?

Artur Silva - O capital humano é o recurso mais importante nas empresas, disso não podem restar quaisquer dúvidas, o que se aplica igualmente à actividade seguradora. O que se tem passado nos últimos anos foi uma transformação nas seguradoras, dos métodos de gestão, introdução de novas tecnologias, de organização e de formação de quadros e técnicos. Ainda num passado muito recente, por vicissitudes de reorganização de alguns grupos seguradores, se verificou a retirada de muitos quadros e técnicos experientes, posicionados na hierarquia, cuja “passagem de testemunho” se fez sentir no mercado. Registe-se, ainda, que seguradoras que tinham a sua “escola” de formação deixaram de a ter e todos estes factores se traduzem e contribuíram para uma alteração importante dos recursos humanos.

A questão do não aproveitamento das capacidades humanas está, a nosso ver, associada à definição e conceptualização dos modelos de gestão e da capacidade das administrações e hierarquias de topo procederem à sua implementação prática de forma coordenada, na sua estreita conjugação com a missão empresarial, seus objectivos e estratégias. Portanto, existe a dificuldade “no terreno” de coordenar todo um conjunto de variáveis e, não existindo uma clarificação firme, clara e objectivada da missão empresarial, e registando-se, muitas vezes, planos e estratégias contraditórias entre si, os recursos humanos acabam por ser o seu natural reflexo, não por não estarem dotados de capacidade, porque existem excelentes quadros e técnicos na actividade, mas porque a liderança dos projectos e sua acção de coordenação se desvia do essencial, imergindo muitas vezes em questões acessórias, que resultam no não aproveitamento do seu capital humano.