



Texto / Text:
Joaquim Santos

COORDENADOR
DIRECÇÃO DE GESTÃO DE
SINISTROS - LISBOA
MDS

COORDINATOR
CLAIMS MANAGEMENT
DEPARTMENT - LISBON
MDS

e-mail:
joaquim.santos@sonae.pt

Entender os seguros: um contributo

Understanding insurance: a contribution

Não existem dados muito precisos sobre a origem do seguro. Consta-se que desde a antiga Roma as classes profissionais de comerciantes e artesãos se associaram criando fundos comuns para darem resposta a eventuais prejuízos.

Embora de uma forma artesanal, estamos já perante um conceito chave na técnica de seguros, que é o conceito de mutualidade. É no entanto o seguro marítimo o grande motor do desenvolvimento de formas de seguro, graças ao incremento do comércio marítimo.

Vários têm sido os conceitos de seguro e não menos as polémicas em seu torno. Pode-se no entanto partir da definição histórica (séc. XIV) do português Pedro de Santarém, ainda hoje considerada por vários sectores como uma das mais acertadas:

“convenção pela qual, convencionado o preço de um risco, um toma sobre si o infortúnio do outro”

Estamos perante três pedras basilares:

O conceito de RISCO, que os seguradores assumem em troca do recebimento de um PRÉMIO a pagar pelo cedente do risco, o qual tem direito a receber uma INDEMNIZAÇÃO, em caso de sinistro.

O mundo dos seguros tem assumido formas cada vez mais sofisticadas, acompanhando a sofisticação dos tempos contemporâneos. As seguradoras dotam-se com sistemas tendentes a racionalizar tarefas. A prestação de um serviço de qualidade aos clientes torna-se palavra de ordem. Criam-se linhas telefónicas de atendimento permanente. Geram-se portais para divulgar serviços e facilitar contactos. Buscam-se certificações de qualidade.

Os seguradores são entidades que pela sua própria natureza geram protecção a pessoas e bens. Contudo, a relação segurador/cliente teima em não afastar alguma desconfiança mútua, particularmente a imagem das companhias perante os consumidores. Porque será?

No meu entender há três motivos essenciais:

- 1 As “máquinas pesadas” que os seguradores ainda constituem, com circuitos pouco fluidos;
- 2 A linguagem excessivamente hermética, senão mesmo autista, que os seguradores utilizam, dando uma imagem de constituir um mundo à parte;
- 3 A excessiva rigidez doutrinária na análise dos sinistros.

There is not much precise data on the origin of insurance. It appears that since Roman times the professional classes of tradesmen and artisans have come together to create mutual funds as a way of responding to possible future losses.

We are faced here with a primitive but key concept in insurance –the concept of mutuality. However, what led to the development of various forms of insurance was marine insurance, thanks to the increase in maritime trade.

There have been various concepts of insurance and just as many controversies about the subject. We may start, however, with the Portuguese Pedro de Santarém’s 14th-century definition, which is still considered by various sectors to be one of the most accurate:

“a convention by which the price of a risk is agreed and one party takes on responsibility for the misfortune of the other”.

This provides us with three cornerstones:

The concept of RISK, that insurers assume in exchange for a PREMIUM to be paid by the producer of the risk, which has the right to receive an INDEMNITY in the event of a loss.

The insurance world has become increasingly sophisticated with the growing sophistication of contemporary times. Insurers are equipped with systems that tend to rationalise tasks. The provision of a quality service to clients is now a watchword. Twenty-four-hour telephone help-lines are set up. Websites are produced to publicise services and provide contact numbers and addresses. Quality certifications are sought.

Insurers are entities that by their very nature provide protection to people and assets. However, the insurer / client relationship persistently fails to remove a certain mutual distrust, particularly regarding the consumer’s image of companies. Why is this?

In my view there are three basic reasons for this:

- 1 The “heavy machines” that insurers still are, with circuits lacking in fluidity;
- 2 The excessively hermetic, if not autistic, language that insurers use, giving the impression that they are a world of their own;
- 3 The excessively strict approach to analysing losses.

Bibliografia (sobre as referências históricas)
Bibliography (on historical references):

“O Contrato de Seguro”, João Valente
Martins, ed. Quid Júris
Sociedade Editora

Respondem as entidades de defesa do consumidor, publicando numerosos artigos que pretendem pôr a nu algumas deficiências que prejudicam os anseios e os direitos dos Tomadores.

Pedro Seixas Vale, presidente da APS, frisou recentemente “que a imagem do sector (tradicionalmente má) melhorou...”, donde se depreende que são as próprias autoridades a reconhecer que não tem sido boa.

Responde a legislação com diplomas que procuram vincular os seguradores a uma maior transparência, impor prazos ou obrigações de informação, de que são exemplo o Dec. Lei 176/95, de 26 de Julho (a chamada lei da transparência), o Dec. Lei nº 83/2006 sobre os sinistros automóveis e mais recentemente o Dec. Lei nº 72/2008 de 16 de Abril (novo regime jurídico do contrato de seguro), instrumento que substitui vários diplomas dispersos dedicados à actividade seguradora e que tende a substituir alguma equidade contratual existente na nossa legislação por um enfoque na protecção dos consumidores. A breve trecho, a figura do gestor de reclamações (Provedor do Cliente), passará a ser obrigatória em todos os seguradores.

Sabe-se que nos dias de hoje, num contexto de sociedade de consumo, o cidadão confronta-se com inúmeras armadilhas. As “letrinhas pequenas” já não são apanágio exclusivo dos seguros (podemos até afirmar que no “nosso mercado” tem havido uma nítida melhoria, nesse campo).

Há abordagens de rua que nem sempre são efectuadas da forma mais elegante, multiplicam-se os contactos telefónicos que recebemos em casa a horas insólitas.

Talvez até a imagem dos seguradores não esteja mais desgastada devido à generalização das reclamações dos consumidores perante os abusos de outras entidades (Bancos e Empresas de Telecomunicações, para só citar as de maior peso).

No que aos seguros diz respeito, porque é o campo que nos interessa, penso que, apesar dos avanços, há ainda um longo caminho a percorrer. E é nesse espaço que o Corretor tem que ocupar um papel essencial, sempre com o fito de apoiar os seus clientes, demandando denodada e sustentadamente as seguradoras quando se entender justo e necessário, mas também reconhecendo razão às companhias quando tal se justificar, esclarecendo os Clientes que o contrato de seguro é um contrato jurídico e que tem regras a observar. Só deste modo conquistaremos credibilidade, só assim o nosso papel será valorizado pelos diferentes actores.

O Corretor tem assim uma missão vital na normalização da relação segurador vs. Cliente e é imperioso apoiar essa relação, porque o papel dos seguradores é socialmente inestimável, enquanto (perdoem-me a insistência) entidades que oferecem protecção a pessoas e bens.

Consumer protection organisations respond by publishing numerous articles intended to expose certain deficiencies that undermine the concerns and rights of policyholders.

Pedro Seixas Vale, Chairman of the Portuguese Association of Insurers (APS), recently stressed that “the sector’s (traditionally poor) image has improved...”, from which it can be inferred that the authorities themselves acknowledge that it has not been good.

The legal system responds with laws that seek to bind insurers to greater transparency and enforce time frames and compulsory information. Examples of this are Decree-Law 176/95 of 26 July (the so-called transparency law), Decree-Law 83/2006 on motor vehicle losses and, most recently, Decree-Law 72/2008 of 16 April (new legal regime for insurance contracts), an instrument which replaces various separate insurance laws and tends to replace a certain contractual equity in Portuguese legislation by a focus on consumer protection. The complaints manager (Customer Ombudsman) will soon be obligatory in all insurance companies.

We know that in today’s consumer society the citizen faces endless pitfalls. The “small print” syndrome is not confined just to insurance companies (“our market” can even be said to have improved markedly in this regard).

Street selling is not always conducted in the most elegant manner, and we receive increasingly more telephone calls at home at unusual times.

The image of the insurance companies may be relatively untarnished due to the number of complaints made by consumers about the abuses of other organisations (banks and telecommunication companies in particular).

In the case of insurance –since this is the field with which we are concerned– I think that, in spite of the advances, there is still a long way to go.

This is where brokers must play a central role, always with a view to assist clients, constantly demanding clarifications from insurers when they see fit and necessary, but also recognising that the companies are right when this is indeed the case and explaining to clients that the insurance contract is a legal contract and that there are rules to follow.

Only in this way will we achieve credibility and have our role respected by the various players.

Brokers therefore have a vital mission in normalising the insurer–client relationship. It is imperative to sustain this relationship, because insurers have a socially invaluable role as – forgive my insistence – organisations that offer protection to people and assets.

“O Corretor tem uma missão vital na normalização da relação segurador vs. cliente, e é imperioso apoiar essa relação...”

“Brokers have a vital mission in normalising the insurer vs client relationship, it is imperative to sustain this relationship...”

Seguro de Aviação

Aviation Insurance

Os seguros de aviação podem ser divididos em quatro categorias principais:

- Seguro de casco e responsabilidade civil da companhia aérea
- Seguro de responsabilidade civil produtos de aviação
- Seguro de responsabilidade legal aeroportuária
- Seguro geral de aviação em matéria de casco e responsabilidade civil

Cada uma destas categorias implica o fornecimento de informações específicas indispensáveis à avaliação do risco a segurar por parte da entidade seguradora. Por exemplo, no caso dos riscos das companhias aéreas têm de fornecer informações sobre as suas frotas e apresentar os planos de crescimento para os anos seguintes, juntamente com indicações rigorosas sobre as operações de manutenção, com especial atenção na manutenção do avião, do motor, do sistema hidráulico e da aerodinâmica. Outros dados necessários incluem os requisitos impostos pela companhia aérea relativamente à qualificação dos pilotos e informações sobre planos em curso de formação contínua para pilotos, a indicação das horas de voo anuais de cada aeronave e, mais importante ainda, a previsão do número de descolagens e aterragens para o ano em causa, uma vez que estes procedimentos são considerados os que mais riscos implicam em termos de voo. Deve também ser apresentada uma previsão anual do número de passageiros transportados e do coeficiente de ocupação, bem como a estrutura das rotas da operação. Ocasionalmente, é-nos solicitada uma avaliação de companhias aéreas recém-formadas. Neste caso, estas devem fornecer dados financeiros exaustivos, juntamente com uma cópia do seu plano de negócios. É evidente que o registo de sinistros da companhia nos últimos cinco a dez anos também constitui um requisito essencial.

As informações necessárias para o **seguro de aviação de casco** são semelhantes às referentes ao seguro de companhia aérea, embora menos exaustivas. O foco central deste seguro incide no tipo de utilização da aeronave; por exemplo, os helicópteros podem efectuar uma série de tarefas diferentes, o que torna necessário o fornecimento de descrições exactas. Neste sentido, devem ser fornecidas informações anuais sobre cada tipo de utilização. Os pilotos, a sua experiência, sobretudo as respectivas horas de voo no tipo de aeronave em questão, e o programa de formação contínua do segurado são os principais aspectos a ter em conta. Pretende-se ainda o fornecimento de informações sobre rotas e dos registos de manutenção e perdas.

O **seguro de responsabilidade civil produtos** implica o fornecimento de um conjunto de informações diferentes que têm largamente que ver com o próprio produto fabricado, seja este considerado ou não de importância crítica. Alguns clientes são também fabricantes de vários produtos, pelo que a apresentação das propostas pelos subscritores pode ser extensa e complexa. Para todos os produ-

Aviation Insurance can broadly be split into four main categories:

- *Airline Hull and Liability Insurance*
- *Aviation Products Liability Insurance*
- *Airport Legal Liability Insurance*
- *General Aviation Hull and Liability Insurance*

Each category requires different information to enable insurers to assess the risk to be insured. For example, Airline risks need to provide data on their fleets showing growth plans over coming years, full maintenance details paying particular attention to who will be conducting the airframe, engine, hydraulic and avionics maintenance. Other data needed includes pilot qualification requirements of the airline and details of ongoing recurrent training plans for the pilots, the annual utilisation of each aircraft in hours flown but even more relevant are the number of take offs and landings proposed in the year as these are considered to be the most critical aspects of flights. Estimated passenger numbers carried throughout the year and passenger load factors are also required as is the route structure of the operation. From time to time we are asked to quote on new start up airlines – in this event full financial backing details are required together with a copy of their business plan. Of course the airline's five to ten year claims record is also an absolute requirement.

Information for General Aviation risks is similar to Airlines but much less detail is required. Concentration is given to the uses of the operation, for example helicopters can perform a multitude of different tasks so exact descriptions of use are required. Annual utilisation for each type of use must be provided. Particular attention is paid to pilots, their experience, especially hours flown on the type of aircraft in question and the Insured's ongoing training programme. Routing, maintenance and loss record information is also required.

Product Liability has a different set of information requirements which largely surround the product being manufactured itself, whether it is considered critical or otherwise. Some clients manufacture a variety of products so submissions to underwriters can be large and complex. Overall revenue figures are required for all manufactured products with splits for each item of products to enable underwriters to assess how much manufacturing is of a critical nature. These can be subdivided further between military and civilian sales. Due to the long tail liability associated with product liability risks a ten year loss record is normally required.

Also under the Product Liability banner fall risks associated with maintenance, repair and overhaul of aircraft. Again details are required as to whether such work is performed on engines (critical) or airframe (less critical) or other areas, revenues to be provided for the respective areas. Values of aircraft held in the hangar are required as is the maximum accumulation of aircraft held in a hangar at any one time. Airport Liability covers a wide area of risk which not