



António Belo

MAPFRE CEO



Santi Cianci

GENERALI CEO



Jorge Magalhães Correia

FIDELIDADE-MUNDIAL CEO

Na opinião de...
In the opinion of...

QUAL A SUA AVALIAÇÃO SOBRE O DESEMPENHO DA CÔMPANHIA EM 2008?

ANTÓNIO BELO: Podemos dizer que, apesar do contexto de mercado extremamente adverso, a MAPFRE | SEGUROS obteve resultados que corresponderam às melhores expectativas, em linha com os do grupo MAPFRE que, por sua vez, atingiu os melhores resultados da sua história. A nossa forma de estar no negócio, marcada por um grande rigor técnico e por uma gestão dos investimentos muito cuidada e prudente, tem sido a chave do sucesso.

SANTI CIANCI: A Generali Portugal foi uma das poucas companhias a destacar-se em 2008, tendo fechado o ano com uma receita global de cerca de 170 milhões de Euros, com um crescimento de 5% em Não Vida (com o mercado a decrescer 1,3%), e com um crescimento de 13,4% em Vida.

O mérito desse êxito deve-se ao quadro de colaboradores que cumpriram com profissionalismo e entusiasmo os objectivos pré-fixados atraindo um número sempre crescente de mediadores e consolidando as fortes relações comerciais com os maiores corretores do mercado.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: A crise financeira afectou negativamente o valor dos investimentos e a capacidade de compra de seguros. A redução da receita não vida, nomeadamente nos seguros obrigatórios, e a redução da receita financeira penalizaram os resultados. Apesar disso, atingimos 26% de quota de mercado global nas vendas, e a nossa quota de mercado nos Resultados do sector foi superior. Aliás, se não fosse a crise dos mercados financeiros, teríamos tido o melhor Resultado de sempre.

JOÃO LEANDRO: O ano de 2008 foi extremamente difícil para o sector financeiro, apanhado por uma crise sem precedentes, que não poupou ninguém em qualquer parte do mundo. Neste contexto, o desempenho da AXA Portugal foi consideravelmente positivo.

WHAT'S YOUR ASSESSMENT OF THE COMPANY'S PERFORMANCE IN 2008?

ANTÓNIO BELO: In spite of the extremely adverse market context, I think we can say that MAPFRE | SEGUROS has achieved results that met our best expectations, in line with the MAPFRE Group's results, which were the best in its history. The key to this success has been our business style, very stringent technically and marked by very cautious and prudent investment management.

SANTI CIANCI: Generali Portugal was one of the few companies to produce an outstanding performance in 2008, with a total revenue of around EUR 170 million, 5% growth in Non-Life (against a market fall of 1.3%) and 13.4% in Life.

This success is due to the professionalism and enthusiasm of the staff, who met the pre-set targets by attracting an ever-growing number of intermediaries and by consolidating the strong commercial relationships with the major brokers in the market.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: The financial crisis had a negative effect on the value of investments and capacity to buy insurance. The fall in Non-Life revenue, especially in compulsory insurance, and the decrease in financial revenue had a negative effect on income. Nevertheless, we achieved a 26% overall market share in sales and our market share in the sector's profits was above average. As a matter of fact, had it not been for the crisis in the financial markets, we would have had the best profits ever.

JOÃO LEANDRO: The year 2008 was extremely difficult for the financial sector, in the grip of an unprecedented crisis that spared no one anywhere in the world. In this context, AXA Portugal's performance was remarkably positive.

While turnover accompanied the market - doing better in Life than Non-Life - operating and operational net profits were very good, in contrast to the general market trend.



João Leandro

AXA CEO

Se ao nível do volume de negócios acompanhou o mercado – melhor em Vida do que em Não Vida – no que respeita aos resultados operacional e líquido, foram, ainda, de muito bom nível, ao contrário do que terá sido a tendência geral do mercado.

Os dois outros factores mais relevantes – solvência e liquidez – mantiveram-se a bom nível.

Factor extremamente positivo, foi o facto de termos melhorado a apreciação de clientes e distribuidores e o nível de envolvimento dos colaboradores, objectivamente reconhecido em inquéritos independentes e estatisticamente representativos.

PETER BRITO e CUNHA: O desempenho da Tranquilidade foi influenciado pelo ciclo negativo da actividade seguradora, nomeadamente pelo fraco crescimento em prémios na actividade não-vida, com um mercado praticamente estagnado, por uma forte concorrência, muitas vezes assente num preço inadequado ao risco, e por uma cada vez menor lealdade dos clientes. Neste contexto de mercado, a retenção de clientes de valor assume uma maior importância estratégica e, por isso, a Tranquilidade focalizou-se, nos últimos anos, na infra-estruturação e consolidação do seu modelo organizacional e comercial, com o objectivo de garantir a fidelização dos clientes e o reforço das relações de parceria com canais de distribuição. 2008 foi um ano importante para estruturar todo este esforço de apoio aos nossos parceiros, ao nível de sistemas e condições de mercado.

QUAIS AS PERSPECTIVAS DA SUA COMPANHIA PARA 2009?

ANTÓNIO BELO: A MAPFRE | SEGUROS não está imune à actual conjuntura económica. No entanto, mantemos os nossos objectivos de continuar a desenvolver a nossa presença em Portugal, crescer acima do mercado e gerar resultados positivos para os nossos accionistas.



Peter Brito e Cunha

TRANQUILIDADE CEO

The other two most important factors – solvency and liquidity – remained at a good level.

One extremely positive factor was that we improved the satisfaction of clients and distributors satisfaction, and the involvement of employees, as is objectively demonstrated in independent, statistically representative surveys.

PETER BRITO e CUNHA: *Tranquilidade's performance was influenced by the negative cycle in the insurance business, especially by the weak growth in Non-Life premiums, with a practically stagnant market; by strong competition, often based on inadequate pricing for the risk; and by increasingly less client loyalty. In this market context, it is more important strategically to retain high-value clients. This is why Tranquilidade has been focusing in recent years on the infrastructure and consolidation of its organisational and commercial model, in order to ensure client loyalty and strengthen partner relationships with distribution channels. The year 2008 was important for structuring this major drive to support our partners in terms of systems and market conditions.*

WHAT'S THE OUTLOOK FOR YOUR COMPANY FOR 2009?

ANTÓNIO BELO: *MAPFRE | SEGUROS is not immune to the current economic situation. However, we are maintaining our goals of continuing to expand in Portugal, growing more than the market and producing positive results for our shareholders.*

“O ano 2009 continuará marcado pelos efeitos dos mercados financeiros...”

João Leandro

“The year 2009 will continue to be marked by the effects of the volatility of the financial markets.”

João Leandro

“A espiral deflacionista dos ramos Auto e Acidentes de Trabalho, que teve início em 2002, está na sua fase mais aguda.”

Jorge Magalhães Correia

“The deflationary spiral in the Motor and Workmen's Compensation branches, which started up in 2002, is in its most acute stage.”

Jorge Magalhães Correia

Para além da nossa aposta na qualidade de serviço, procuramos ser mais ágeis, inovadores e criativos. Pretendemos, também, ampliar e fortalecer a nossa rede de distribuição, estabelecendo novas parcerias e explorando novos canais.

Em colaboração com a MAPFRE Global Risks, queremos consolidar a nossa presença no negócio de grandes riscos, muito exigente e especializado, onde temos vindo a posicionar-nos como um dos principais operadores do mercado, nos anos mais recentes.

Estamos a criar uma companhia de seguros de Vida, de direito português, que irá adquirir a carteira da actual agência geral da MAPFRE VIDA, para o que vamos aproveitar o potencial da nossa rede comercial e, simultaneamente, procurar novas soluções de distribuição adaptadas a este negócio.

Paralelamente, continuamos a desenvolver o projecto de Responsabilidade Social, em parceria com a Fundação MAPFRE, sendo um dos pilares da nossa actuação em Portugal e motivo de grande orgulho para toda a equipa.

SANTI CIANCI: Apesar do forte período de recessão, o nosso orçamento para 2009, graças ao lançamento de novos produtos, prevê ainda um crescimento real, mas todas as atenções serão dadas aos resultados que têm sido até agora sempre positivos e bem satisfatórios. Vamos ser eficazes e inovadores na nossa política comercial e, ao mesmo tempo, cuidadosos com a subscrição dos riscos e rigorosos com o controlo dos custos.

Investiremos na racionalização dos processos internos com o objectivo de oferecer o melhor serviço.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: O ano de 2009 será, seguramente, o ano mais difícil para os seguros em Portugal nas últimas décadas. A espiral deflacionista dos ramos Auto e Acidentes de Trabalho, que teve início em 2002, está na sua fase mais aguda. Os novos contratos estão a destruir valor sem compensação possível pela via dos rendimentos financeiros. E os primeiros dados do ano mostram que os operadores ainda não estão a querer compreender esta realidade.

JOÃO LEANDRO: O ano 2009 continuará marcado pelos efeitos dos mercados financeiros, cuja volatilidade persiste, pela crise económica subsequente cuja evolução — profundidade e extensão — verdadeiramente, ninguém se atreve a adivinhar.

Neste contexto, a expectativa de crescimento significativo não é muito realista. Posicionaremos, então, a nossa empresa de forma a garantir a rentabilidade, a estrutura de capital adequado e os direitos e garantias dos nossos clientes.

Admitimos, contudo, aumentar a nossa posição relativa no mercado.

PETER BRITO e CUNHA: 2009 é um ano tão ou mais difícil que o anterior, mas estamos optimistas. A Tranquilidade quer aumentar a sua quota de mercado, com uma estratégia centrada nas suas três áreas de negócio — Não-Vida, Vida e Assurfinance. Ao nível comercial, a Tranquilidade implementou um conjunto alargado de iniciativas, com principal enfoque no cliente, na oferta e nos canais de distribuição, de forma a aumentar a eficácia comercial, a capilaridade da sua rede e a qualidade de serviço aos seus clientes.

Acreditamos que o canal de Corretores é um canal chave nesta estratégia pois é o canal mais avançado a nível do investimento na relação com os seus clientes, de forma a desenvolver o seu negócio.

Besides our commitment to service quality, we are trying to be more agile, innovative and creative. We also intend to expand and strengthen our distribution network by establishing new partnerships and exploring new channels.

In cooperation with MAPFRE Global Risks, we want to consolidate our presence in the very demanding and specialised major risks business, where we have been positioning ourselves as one of the main market operators in recent years.

We are setting up a Life insurance company under Portuguese law, which will acquire the portfolio of the present MAPFRE VIDA general agency so that we can exploit the potential of our commercial network and at the same time seek new distribution solutions adapted to this business.

Alongside this, we continue to develop the Social Responsibility project in cooperation with the MAPFRE Foundation, which is one of the pillars of our operations in Portugal and a source of great pride for the whole team.

SANTI CIANCI: Despite the strong recession, our budget for 2009 still forecasts real growth, thanks to the launch of new products. But we will be watching our results closely — so far they have always been positive and very satisfactory. We are going to be effective and innovative in our commercial policy and at the same time cautious in underwriting risks and stringent in cost control.

We will invest in the rationalisation of internal processes with a view to offering the best service.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: The year 2009 will certainly be the most difficult year for insurance in Portugal for decades. The deflationary spiral in the Motor and Workmen's Compensation branches, which started up in 2002, is in its most acute stage. New contracts are destroying value with no possible compensation through financial yield. The first data for the year show that operators are still unwilling to take this on board.

JOÃO LEANDRO: The year 2009 will continue to be marked by the effects of the volatility of the financial markets, which persists, and by the evolution of the subsequent economic crisis, the depth and extent of which no one dares to guess.

In this context, it is not very realistic to expect a significant growth. We will therefore position our company so as to ensure profitability, an adequate capital structure and our clients' rights and guarantees.

We acknowledge the possibility, however, of increasing our position in the market.

PETER BRITO e CUNHA: The year 2009 is just as or more difficult than the previous year, but we are optimistic. Tranquilidade wants to increase its market share through a strategy centred on its three business areas — Non-Life, Life and Assurfinance. Tranquilidade implemented a wide range of commercial initiatives focusing mainly on the client, on the offer and on the distribution channels, in order to increase commercial efficacy, the capillarity of its network and the quality of service offered to its clients.

We believe that the Brokers channel is a key channel in this strategy, since it is the most advanced one in terms of investing in the relationship with its clients in order to develop its business.

EM QUE MEDIDA ACHA QUE A CRISE AFECTA O SECTOR SEGURADOR E, PORTANTO, A SUA COMPANHIA?

ANTÓNIO BELO: Embora a crise seja mundial, não tem afectado todos os países nem todos os continentes na mesma medida e, por isso, grupos como a MAPFRE, que apresentam uma maior dispersão geográfica dos seus negócios levam alguma vantagem na forma como superam esta adversidade. Mas há outras razões para este bom comportamento. O Grupo MAPFRE continua a sua expansão, com crescimentos importantes, fruto de um modelo de negócio baseado numa rigorosa política de subscrição, numa prudente gestão de investimentos e numa diversificação de negócios e mercados. O resultado bruto de 287 milhões de euros, conseguido no primeiro trimestre de 2009, superior em 0,2 por cento ao do período homólogo de 2008, é uma excelente evidência das virtualidades deste modelo de gestão.

Em Portugal, o agravamento da conjuntura económica é uma realidade que ultrapassou largamente as previsões governamentais. Ora, como sabemos, a actividade seguradora está muito dependente do comportamento da economia. Por outro lado, assistimos, também, a uma forte pressão concorrencial que faz descer o preço dos seguros, uma tendência que vem de trás e que agora se acentuou. Por tudo isto, o volume de negócios do mercado segurador tem crescido pouco (excepção feita para o ramo Vida), sendo que alguns ramos importantes, como o Automóvel, apresentam, desde há quase dois anos, um decréscimo no volume total de prémios. No momento da renovação dos contratos de seguro nota-se uma forte pressão, no sentido de um abaixamento generalizado das taxas. Em complemento, a situação actual do mercado financeiro global não permite que os activos das companhias alcancem rendibilidades suficientemente altas para fazer face aos desequilíbrios na exploração técnica do negócio, criando, assim, dificuldades acrescidas à gestão das seguradoras.

Este cenário exige às companhias, para além de uma estratégia adequada e perfeitamente definida, muita agilidade para conseguirem fazer ajustes frequentes no seu posicionamento.

SANTI CIANCI: Sendo o sector de Seguros um reflexo da situação do País é natural que também tenda a contrair-se com consequências negativas inevitáveis nos resultados das companhias. A Generali procurará não se deixar influenciar pelas dificuldades dos concorrentes transformando a situação de crise numa grande oportunidade de ulterior conquista de mercado com uma única estratégia: defender os interesses dos seus canais tradicionais de vendas que são os Agentes e os Corretores.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: No plano financeiro os resultados estão à vista. O sector segurador passou de um resultado global de cerca de 700 milhões de euros em 2007 para um resultado negativo de 18 milhões de euros em 2008. Vale a pena reflectir sobre o tipo de abordagem institucional que permitiu que outros sectores da actividade financeira não tivessem registado uma evolução tão negativa.

Para além da perda de valor dos activos financeiros, a crise afecta-nos em virtude da redução acentuada da capacidade de compra dos nossos clientes e do agravamento da guerra de preços. Porém, a crise também nos obrigou a acelerar todos os processos em curso de melhoria da eficiência operacional e de qualidade de serviço, pelo que tenho a certeza que vamos sair fortalecidos.

TO WHAT EXTENT DO YOU THINK THE CRISIS IS AFFECTING THE INSURANCE SECTOR AND THEREFORE YOUR COMPANY?

ANTÓNIO BELO: Although the crisis is worldwide, it has not affected all countries or all continents equally, so groups like MAPFRE, with a greater geographical business spread, have a certain advantage when it comes to overcoming this adversity. However, there are other reasons for this good behaviour. The MAPFRE Group continues to expand significantly due to a business model based on a policy of stringent underwriting, prudent investment management and business and market diversification. The gross profit of EUR 287 million achieved in the first quarter of 2009, up 0.2% on the same period in 2008, is an excellent demonstration of the merits of this investment model.

In Portugal, the economic situation has grown far worse than anticipated in government forecasts. As we know, the insurance business is highly dependent on the behaviour of the economy. Heavy competitive pressure is also pushing down prices, a previous trend that has now been exacerbated. As a result of all this, turnover in the insurance market has seen little growth (except in the Life branch), and some important branches, such as Motor insurance, have been recording a drop in total premium volume for nearly two years. When the time comes to renew insurance contracts there is considerable pressure for a general lowering of rates. In addition, the current situation of the global financial market means that companies' assets do not produce yields high enough to cope with the imbalances in the technical operation of the business, thus making the management of insurance companies even more difficult.

This scenario means that besides having an appropriate and perfectly defined strategy, companies need to be very agile in order to be able to make frequent adjustments to their positioning.

SANTI CIANCI: As the insurance sector reflects the situation in the country it is obviously also tending to contract, with inevitable negative consequences for company results. Generali will try not to let itself be influenced by the difficulties facing our competitors and to turn the crisis into a great opportunity to gain market share in the long run through a single strategy: defending its traditional sales channels - the agents and brokers.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: The results are there to be seen in the financial plan. The insurance sector went from a total profit of around EUR 700 million in 2007 to a loss of EUR 18 million in 2008. It is worth reflecting on the type of institutional approach that enabled other financial sectors to avoid such a negative change.

Besides the loss in the value of financial assets, the crisis is affecting us due to the sharp fall in purchasing power suffered by our clients and the exacerbation of the war of prices. However, the crisis has also forced us to accelerate all the processes underway so as to improve operational efficiency and service quality, so I'm sure we will come out of this stronger.

JOÃO LEANDRO: We know the specific difficulties the sector wrestled with in 2008. Disparities, solvency, capital increases, depreciations and liquidity have been part of our everyday vocabulary and will continue to be so in 2009.

The near future will certainly not be cheerful, considering the strong effect of the financial, economic and social crisis on both individuals and companies. In addition, an element of unfair competition has been introduced into the Life area by the underwriting,

“Sendo o sector de Seguros um reflexo da situação do País é natural que também tenda a contrair-se com consequências negativas inevitáveis nos resultados das Companhias.”

Santi Cianci

“As the insurance sector reflects the situation in the country it is obviously also tending to contract, with inevitable negative consequences for company results.”

Santi Cianci

“As perturbações nos mercados monetários e, sobretudo, do crédito contribuíram para uma deterioração dos principais indicadores de confiança empresarial,... que em conjunto com o arrefecimento da actividade externa, determinaram uma desaceleração visível do crescimento do PIB...”

Peter Brito e Cunha

“The disruptions to the money markets especially to credit, have contributed to a deterioration in the main business confidence indicators,... which combined with the slowdown in external activity, have led to a clear downturn in GDP growth...”

Peter Brito e Cunha

JOÃO LEANDRO: São conhecidas as dificuldades específicas com que o sector se debateu em 2008. Imparidades, solvência, aumentos de capital, menos valias, liquidez foram palavras do dia a dia da nossa actividade. E que continuarão em 2009...

O futuro próximo, isso é certo, não será risonho, considerando a crise financeira económica e social que vai afectar fortemente particulares e empresas. Acresce que na área Vida foi introduzido um factor de concorrência desigual ao assegurarem-se, com limites de garantias, os depósitos nos Bancos. A persistente avalanche legislativa nos mais diversos sentidos também não ajuda a criar um clima de confiança e estabilidade.

Não há, todavia, razões para dramatismos e da nossa parte iremos, sobretudo, trabalhar para continuarmos a merecer a preferência dos nossos quase 800 mil clientes e dos mais importantes distribuidores, factor determinante do sucesso de qualquer empresa na nossa actividade.

PETER BRITO e CUNHA: A economia da Zona Euro não ficou imune aos efeitos da crise do crédito subprime. As perturbações nos mercados monetários e, sobretudo, do crédito contribuíram para uma deterioração dos principais indicadores de confiança empresarial, já desde a segunda metade do ano de 2007, que, em conjunto com o arrefecimento da actividade externa, determinaram uma desaceleração visível do crescimento do PIB nos últimos trimestres. Por estas ordens de razões, o mercado de seguros, e principalmente a actividade Não-Vida em Portugal, praticamente estagnou.

Acredito que o período “complicado” está a inverter-se, embora lentamente. A economia é cíclica e, por defeito, tende sempre para o equilíbrio, razão pela qual existem os períodos de crise, que mais não são do que os próprios mercados a procurarem a retoma do equilíbrio e da confiança.

A Tranquilidade, pelo seu lado, está a aproveitar este ciclo para reestruturar-se de forma a melhorar o seu funcionamento interno, e a sua forma de abordar o mercado. A Tranquilidade está a investir em sistemas, está a optimizar os seus processos, está a desenvolver a sua oferta, e está a melhorar a proposta de valor para os seus canais de distribuição.

COMO ANTEVÊ A EVOLUÇÃO DO MERCADO - CRESCIMENTO, PREÇOS, ETC. - E QUAIS OS RAMOS EM QUE PERSPECTIVA MAIORES MUDANÇAS?

ANTÓNIO BELO: Para além da conjuntura económica, a evolução do mercado segurador será fortemente marcada pelas novas exigências de capitais (Solvência II), pelo que admitimos poder vir a assistir à continuidade do processo de consolidação do mercado com novas operações de aquisição e de fusão de empresas.

O impacto nos activos financeiros, obrigará as companhias a tomar medidas de ajustamento para conseguirem o equilíbrio dos resultados.

Acreditamos que, na generalidade dos ramos, assistiremos a uma inversão das actuais tendências no pricing, que será mais imediata nos ramos Automóvel e Acidentes de Trabalho.

Quanto ao primeiro, embora o contexto de crise provoque uma diminuição da exposição ao risco —por redução da circulação automóvel— já são preocupantes os sinais que apresenta a sua conta de exploração.

No que respeita aos Acidentes de Trabalho, apesar de todos os progressos em matéria de prevenção e segurança, as seguradoras terão que considerar várias questões com reflexos contrários, tais como o aumento da esperança média de vida dos pensionistas e a redução da taxa de juro de longo prazo nas reservas matemáticas.

with guarantee limits, of bank deposits. The persistent avalanche of legislation in all directions does not help to create a climate of confidence and stability.

There is no reason, however, to dramatise the situation and we will continue to do our best to be worthy of the trust placed in us by our nearly 800 thousand clients and the most important distributors, which is the crucial factor for the success of any company in our field.

PETER BRITO e CUNHA: The Euro Zone economy has not been immune to the effects of the sub-prime credit crisis. The disruptions to the money markets, especially to credit, have contributed to a deterioration in the main business confidence indicators since the second half of 2007 which, combined with the slowdown in external activity, have led to a clear downturn in GDP growth in recent quarters. For this type of reason, the insurance market in Portugal, especially Non-Life insurance, has practically stagnated.

I believe that this “complicated” period is turning round, albeit slowly. The economy is cyclical and, by default, always tends towards equilibrium, which is why there are periods of crisis that are no more than the markets trying to restore equilibrium and confidence.

Tranquilidade is taking advantage of this cycle to restructure, in order to improve its internal organisation and the nature of its approach to the market. Tranquilidade is investing in systems, optimising its processes, developing its offer and improving the value it provides to its distribution channels.

HOW DO YOU ANTICIPATE THE MARKET EVOLUTION – GROWTH, PRICES, ETC. – AND IN WHICH BRANCHES DO YOU FORESEE THE GREATEST CHANGES?

ANTÓNIO BELO: Apart from the economic situation, the evolution of the insurance market will be strongly marked by the new capital requirements (Solvency II), so we may see the market continuing to consolidate, with new merger and acquisition operations.

The impact on financial assets will oblige companies to make adjustments in order to balance their books.

We believe that in most branches there will be an inversion of the current pricing trends, which will occur more quickly in the Motor and Workmen's Compensation branches.

In the case of the former, even though the crisis reduces exposure to risk —as a result of the reduction in traffic— there are already worrying signs in the trading account.

With regard to Workmen's Compensation, despite all the progress in the area of prevention and safety, insurers will have to consider various issues with the opposite impact, such as the increase in the average life expectancy of pensioners and the reduction in the long-term interest rate in the mathematical reserves.

In sum, we are witnessing an increase in demands on operators, greater capital requirements, greater technical rigour and professionalism, better management and risk control and the compulsory creation of

Em suma, estamos a assistir a um aumento de níveis de exigência sobre os operadores, maiores requisitos de capital, maior rigor técnico e profissionalismo, melhor gestão e controlo de riscos e obrigatoriedade de criação de estruturas adequadas de controlo interno. Tudo isto suportado em princípios éticos de actuação como pilar fundamental do exigível equilíbrio dos processos de negócio.

Todo este posicionamento focaliza-se fundamentalmente na qualidade de serviço para um cliente cada vez mais exigente, informado e menos fidelizado. Naturalmente que esta evolução implicará uma importante reorganização dos processos internos (nomeadamente ao nível do suporte de resseguro) o que deverá levar a uma inversão das actuais tendências de preços.

Admitimos que estas mudanças incidirão na globalidade dos ramos, mas com particular impacto naqueles cujos resultados se apresentem mais deficitários.

SANTI CIANCI: Infelizmente 2008 foi a demonstração clara de uma irresponsável descida dos prémios médios, principalmente nos ramos R.C.Auto e Acidentes de Trabalho, com uma perda, dificilmente recuperável, de margens necessárias para uma gestão sadia das companhias, que teriam permitido investimentos ainda maiores na prestação de serviço e na formação dos seus Recursos Humanos, além de proporcionar uma justa remuneração do capital dos accionistas.

Pela lei do mercado deverá ter uma tendência a recuperar parcialmente tais margens com ajustamentos nas tarifas dos ramos acima citados e através de uma melhor racionalização dos custos. O ramo que mais se desenvolverá e sofisticará é, na minha opinião, Saúde, pela forte procura existente no mercado.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: Com apreensão. Dos três principais canais de distribuição que operam no mercado, canal bancário, directo e de mediação, este último é o que apresenta resultados menos satisfatórios no plano geral. Por isso a mediação é a nossa prioridade. Achamos necessário uma nova abordagem do canal mediação, conciliando os interesses de todas as partes envolvidas, cliente, mediador e seguradora. Vemos o mediador na sua dimensão de empresário, por isso preconizamos modelos de parceria que confirmem estabilidade e segurança no futuro. Não deixaremos de apoiar até ao limite os que estão connosco e os que apostarem em nós.

JOÃO LEANDRO: O ano de 2009 terá que mostrar uma viragem no pricing de alguns ramos. Particularmente, Saúde, Acidentes de Trabalho e Automóvel. Nos dois primeiros casos, o nível de rentabilidade técnica no mercado é já provavelmente negativo e no ramo automóvel a velocidade de descida do prémio médio surpreendeu os menos atentos. Certo é que assim não pode continuar...

Considerando o impacto da crise em particulares e empresas, veremos o impacto na cobrança, nomeadamente nos seguros facultativos, pese embora a lei que regula esta matéria.

A massa segurável, essa, vai provavelmente diminuir condicionando o crescimento global do mercado não vida, em particular, que, de resto, não cresce em Portugal nos últimos 8 anos.

PETER BRITO e CUNHA: À parte deste recente período de crise financeira e económica, o sector segurador tem sido, nos últimos anos, um dos sectores da nossa economia a apresentar taxas de crescimento mais elevadas. No entanto, esse crescimento foi alavancado no ramo Vida e muito baseado no canal bancário. Na realidade, desde 2005, o ramo Não Vida não cresceu.

adequate internal control structures. This is all based on ethical principles of acting as a fundamental pillar of the equilibrium required of the business processes. All this positioning is basically focused on the quality of service for a more demanding, more informed and less loyal client.

This development will obviously require a significant reorganisation of internal processes (especially support for reinsurance), which must lead to an inversion of the current pricing trends.

We acknowledge the fact that these changes will affect all branches, with a particular impact on those with the most negative results.

SANTI CIANCI: Unfortunately in 2008 there was clear evidence of an irresponsible reduction in average premiums, mainly in the Motor and Workmen's Compensation branches. It will be difficult to recover the loss of the margins required for the healthy management of companies, which would have allowed for even greater investments in providing services and training human resources, as well as offering shareholders a fair return on capital.

By the law of the market there must be a tendency to partially recover these margins by adjusting the tariffs in the branches already mentioned and by better rationalisation of costs. In my opinion, the branch that will develop the most and become more sophisticated is the Health Branch, on account of the strong demand existing in the market.

JORGE MAGALHÃES CORREIA: With apprehension. Of the three main distribution channels operating in the market –banking, direct and intermediation– this latter is the one with the least satisfactory results overall. So intermediation is our priority. We think the intermediation channel needs a new approach, reconciling the interests of all the stakeholders –clients, intermediaries and insurers. We see the intermediary as an entrepreneur, so we anticipate forms of partnership that will provide for stability and security in the future. We won't fail to give our full support to those who are with us and those who believe in us.

JOÃO LEANDRO: The year 2009 will have to show a turnaround in the pricing of certain branches, in particular Health, Occupational Accidents and Motor Vehicle insurance. In the first two cases, the level of technical profitability in the market is already probably negative and in the motor vehicle sector the speed of the decline in the average premium has taken the less wary by surprise. It is obvious that this must not go on.

Regarding the impact of the crisis on individuals and companies, we shall see the impact on the payment, in particular, of voluntary insurance, despite the law that regulates this matter.

The insurable supply will probably fall, holding back the overall growth of the Non-Life market in particular, which in any case has not grown in Portugal during the last eight years.

PETER BRITO e CUNHA: Apart from this recent period of financial and economic crisis, in recent years the insurance sector has been one of the sectors in our economy with the highest growth rates. However, this growth was due to the Life branch and very much based on the banking channel. Indeed, the Non-Life branch has not grown since 2005.

In 2008, the insurance sector also began to see a strong increase in the competitive climate, with an impact on premiums. This climate undoubtedly contributed considerably to improving the service provided to consumers. However, the strong additional pressure exerted by premiums also had a clearly negative impact on the sector's profitability.

The evolution of the insurance sector in Portugal over the next few years will depend mainly on three

“... estamos a assistir a um aumento de níveis de exigência sobre os operadores, maiores requisitos de capital, maior rigor técnico e profissionalismo, melhor gestão e controlo de riscos e obrigatoriedade de criação de estruturas adequadas de controlo interno.”

António Belo

“... we are witnessing an increase in demands on operators, greater capital requirements, greater technical rigour and professionalism, better management and risk control and the compulsory creation of adequate internal control structures.”

António Belo

Em 2008, o sector segurador começou também a registar um forte aumento do clima concorrencial, com reflexos ao nível dos prémios praticados. É inquestionável que a existência deste clima de concorrência contribuiu igualmente, em grande medida, para a melhoria do serviço prestado aos consumidores. Porém, esta forte pressão adicional ao nível de prémios teve obviamente também um impacto negativo ao nível da rentabilidade do sector.

A evolução do sector segurador em Portugal nos próximos anos dependerá essencialmente de 3 factores: do crescimento sustentado da economia; da existência de uma política estável e coerente no sector; e do êxito da reformulação dos sistemas de segurança social.

Aquilo que poderei afirmar é que me sinto confiante quanto à retoma da economia e, consequentemente, quanto ao futuro do sector segurador.

Neste contexto, acredito que a Tranquilidade é uma das seguradoras que mais confiança pode dar aos seus clientes e parceiros para passar por este momento mais difícil e preparar o futuro.

A Tranquilidade deve ser o parceiro de referência dos canais de distribuição mais sofisticados do sector segurador em Portugal. A Tranquilidade pertencendo ao maior grupo financeiro privado português, e tendo um enfoque claro da gestão no desenvolvimento do sector de forma profissional é sem dúvida o player que mais catalisa o desenvolvimento sustentado do sector.

O crescimento dos seguros de saúde nos últimos sete anos é impressionante. Isto reflecte a necessidade dos portugueses terem uma alternativa ao Serviço Nacional de Saúde e as seguradoras têm aproveitado para se posicionar como alternativa. A Tranquilidade tem apostado muito nessa área, onde regista um crescimento acima dos 20%.

A área Vida mostra também grande dinamismo, pois a necessidade de poupar para o médio e longo prazo, na qual se inserem os planos reforma, é uma questão emergente e muito concreta. Mais, a nível de Vida Risco a oportunidade é imensa, pois a grande maioria das empresas portuguesas ainda não começou a atribuir esse benefício aos seus colaboradores.

factors: the sustained growth of the economy; the existence of a stable, coherent policy in the sector; and the successful reform of the social security systems.

What I can say is that I feel confident about an upturn in the economy and therefore about the future of the insurance sector.

In this context I believe that Tranquilidade is one of the insurers that can make its clients and partners more confident about living through these difficult times and preparing for the future.

Tranquilidade must be the reference partner for the most sophisticated insurance sector distribution channels in Portugal. As Tranquilidade is a member of the largest Portuguese private finance group and has a clear management focus on developing the sector in a professional way, it is certainly the player that most catalyses the sector's sustained development.

The growth of health insurance in the last seven years has been striking. This reflects people's need to have an alternative to the National Health Service, and the insurance companies have taken the opportunity to position themselves as an alternative. Tranquilidade has invested heavily in this area, recording a growth of over 20%.

The Life area is also highly dynamic, since the need to save for the medium and long term, including in pension schemes, is an emerging and very real issue. Moreover, the Life Risk insurance area is a huge opportunity, as the great majority of Portuguese companies have not yet begun to offer this benefit to their employees.