

ASSOCIADO EM DESTAQUE

JOÃO MOCHO, SÓCIO-GERENTE DA SOCIEDADE MEDIADORA SEGUROS PROGRESSO VIALONGA, LDA.

“Há quem encare o seguro como uma boa forma de proteger a sua vida e o seu património”

“O rigor e o profissionalismo não são suficientemente respeitados, o que não deixa de ser lamentável numa atividade que assenta no mutualismo, que visa a proteção dos cidadãos e que tem, por isso, um alcance económico e social indiscutível”. No entanto, adverte João Mocho, sócio-gerente da mediadora, ainda “há quem encare o seguro como uma boa forma de proteger a sua vida e o seu património e de salvaguardar as suas responsabilidades perante terceiros”.

Vida Económica - Como é que, na sua opinião, os clientes olham para os seguros? Constituem uma obrigação ou uma previdência?

João Mocho - Uma boa parte ainda olha para os seguros com alguma desconfiança, constituindo para esses mais uma obrigação do que uma previdência. A concorrência que se vive, há anos, no mercado segurador, no nosso entendimento mal regulada e, por vezes, desleal, tem contribuído largamente para essa visão. O rigor e o profissionalismo não são suficientemente respeitados, o que não deixa de ser lamentável numa atividade que assenta no mutualismo, que visa a proteção dos cidadãos e que tem, por isso, um alcance económico e social indiscutível. No entanto, também há quem encare o seguro como uma boa forma de proteger a sua vida e o seu património e de salvaguardar as suas responsabilidades perante terceiros. Independentemente da conjuntura difícil que se vive, os verdadeiros profissionais da mediação não se demitem das suas responsabilidades, procurando contribuir de forma séria, profissional e personalizada para a moralização e o bom nome da atividade que servem.

VE - Os seguros devem ser obrigatórios ou facultativos?

JM - Entendemos que o seguro deveria ser obrigatório pelo menos para os detentores de bens e/ou atividades que possam causar danos a terceiros, devendo essa obrigatoriedade ser implementada e fiscalizada de forma sistemática e rigorosa, para evitar o que, na prática, infelizmente, se passa com os seguros obrigatórios de Acidentes de Trabalho e Automóvel, já para não falar de outros que também o são.

VE - Como vê o movimento associativo na mediação de seguros? E o projeto de fusão da ANACS na APROSE?

JM - É muito importante que o movimento associativo se una e se desenvolva em torno da



Staff da Sociedade Mediadora de Seguros Progresso Vialonga. Da esquerda para a direita, Hugo Carlos, Elsa Lico, José Mocho, Irene Pinto, Manuel Mocho e João Mocho (este último o entrevistado).

APROSE para aumentar a sua capacidade de intervenção. Com isso todos beneficiarão, desde a mediação ao público segurado em geral. Nessa perspectiva, consideramos positiva e desejável a fusão da ANACS na APROSE.

VE - Revê-se na queixa que foi apresentada pela APROSE contra os bancos? Porquê?

JM - Em absoluto. Na nossa opinião, o procedimento dos bancos atingiu um extremo que consideramos altamente reprovável e verdadeiramente insólito. Existem relatos de casos em que, alegadamente, terá existido utilização de dados do cliente para, a partir daí, se desenvolver insistentemente uma prática, de forma pessoal e mesmo escrita, visando a captação dos seus seguros. Através dos nossos clientes, chegamos ao conhecimento desse tipo de situações. Muitos clientes não só não aderiram como até reprovam tal conduta. É algo preocupante que, no nosso entendimento, ultrapassa as regras normais de concorrência e que, como tal, nos parece inaceitável. Julgamos que não pode continuar a verificar-se. As entidades oficiais competentes não podem deixar de regulamentar esta situação, tomando medidas que determinem a sua rápida abolição. Todos perdem com isso. A mediação profissional, a indústria e sobretudo os próprios clientes, porque ficam privados do aconselhamento e da assistência de qualidade e personalizada que só

os verdadeiros profissionais de seguros lhes podem proporcionar. A nossa experiência diz-nos que uma grande parte da litigância em matéria de seguros resulta da insuficiente e errónea informação prestada aos segurados no momento da contratação. Espera-se, por isso, que as entidades supervisoras atuem de forma a pôr cobro a esta situação, que tanto mal-estar e instabilidade têm causado no mercado.

VE - Existem seguradoras que prosseguem estratégias de encerramento de delegações regionais, enquanto outras as abrem. Que opinião tem sobre esta matéria e de que modo esta situação afeta o desempenho da atividade por parte dos mediadores de seguros?

JM - A existência de delegações regionais é positiva para os mediadores, se o seu apoio for efetivo, eficiente e eficaz, o que nem sempre acontece, apesar do esforço de quem, no terreno, tem essa incumbência, mas que não dispõe de autonomia suficiente. Não existindo delegações, os mediadores ficam administrativamente sobrecarregados mas sem compensação pecuniária e operacional para o acréscimo de trabalho que daí resulta, o que se agrava se os serviços centrais das seguradoras não responderem de forma atempada e eficaz às suas solicitações e necessidades quotidianas. Daqui se infere, em nossa opinião, que o encerramento de delegações regionais é sempre prejudicial para a atividade dos mediadores.

VE - Que leitura faz da multicanalidade de venda de seguros por parte das seguradoras? A multicanalidade causa constrangimentos?

JM - Claro que causa. E não poucos. Constituem uma verdadeira concorrência contra os mediadores, praticada, ainda por cima, por entidades ligadas às seguradoras suas representadas. Em tempo de crise, como o que vivemos, o cliente vai atrás do “low cost”, não se apercebendo, na maior parte das vezes, de que não encontrará nesses canais a assistência, o aconselhamento e o acompanhamento personalizado e de qualidade que só o mediador profissional lhe pode proporcionar. Em nossa opinião, a multiplicidade dos canais de venda acaba por não beneficiar ninguém. Na prática, conduz à desvirtuação do seguro como instituição e à sua degradação comercial e técnica. Também aqui as entidades supervisoras deveriam tomar medidas para disciplinar o mercado e trazer de volta a ética e a estabilidade de que o mesmo bem precisa. Ou não precisam as seguradoras dos prémios para fazerem face aos sinistros?

VE - Se pudesse apresentar três propostas de melhoria à prestação de serviços por parte das seguradoras, que sugestões daria?

JM - (i) Rapidez e correção na liquidação dos sinistros; (ii) Estabelecer e fomentar com os mediadores uma verdadeira parceria e não uma mera relação comercial e administrativa; (iii) Remuneração mais compatível com o aumento de trabalho que os mediadores são obrigados a suportar em virtude da descentralização administrativa a que estão sujeitos.

Manuel Mocho está na génese da sociedade de Seguros Progresso Vialonga

A atividade da sociedade Mediadora de Seguros P. de Vialonga, Lda, teve início em 20 de julho de 1977, tendo por base a carteira de seguros então existente em nome individual do seu fundador, Manuel Mocho, desde 1954. Tendo ingressado na Ultramarina, em 1958, como empregado, transitou, anos depois, para a Atlas e Bonança. Nessa qualidade, e durante cerca de trinta e um anos, desempenhou diversas funções, a vários níveis, incluindo missões de serviço em Angola e Guiné-Bissau. Nunca abandonou a atividade comercial externa, contribuindo dessa forma para que a Mediadora de Vialonga se desenvolvesse bastante, beneficiando naturalmente da sua larga experiência profissional. Trata-se de uma empresa familiar, da qual são sócios os filhos do seu fundador, João Mocho e José Mocho, sendo a gerência exercida por Manuel Mocho e João Mocho. Representa várias seguradoras.