

**ASSOCIADO EM DESTAQUE:** António Feitor, sócio fundador da Securus – Mediação de Seguros, LDA.

## “Existe no mercado um posicionamento dúbio relativamente à segmentação da rede de distribuição”

Este facto “traduz-se na falta de identificação de que empresas têm um modelo de negócio sustentável com viabilidade para assumir os diferentes desafios. À exceção de algumas entidades, acredito que já todos identificaram o futuro da mediação”, considera em entrevista António Feitor.

**Vida Económica (VE) – Quando e como se iniciou a atividade da Securus – Mediação de Seguros, Lda.?**

**António Feitor (AF) –** A Securus surge enquanto sequência natural da minha experiência profissional no setor. Em 1997 iniciei como mediador exclusivo da Victoria Seguros, sendo que, após 4 anos, fui convidado a integrar os quadros da seguradora e a gerir uma rede de agentes. Passados 10 anos, novo projeto, sendo destacado para criar uma nova rede na Liberty Seguros e onde permaneci até final de 2014, altura em que iniciei a estruturação dum novo projeto, que seria fundado em março de 2015. Assim nascia a Securus.

O regresso à mediação foi motivante pelos inúmeros desafios do mercado, tendo que criar uma estratégia que se ajustasse ao mesmo e que assentou em bases muito simples: criar uma marca, respetiva imagem, valores e estratégia; ter instalações próprias; conseguir a curto prazo ter volume de negócio e consequente escala; gerar dinâmica comercial.

Estes foram os ingredientes essenciais para criar uma receita que permitisse sucesso e representatividade. Sem esta capacidade de gerar valor acrescentado, seríamos simplesmente mais um player no mercado.

O projeto iniciou-se como unipessoal, mas depressa a equipa foi crescendo. Atualmente, somos 10 profissionais cuja experiência é comprovada e reconhecida. Existiu uma aposta clara na integração de carteiras, o que permitiu um crescimento sustentável num curto espaço de tempo, sendo que mantivemos inalterável o responsável pela gestão da carteira integrada. Desta forma, somos aliados de quem confia no projeto, alinhando estrategicamente as movimentações do mercado, o qual segmenta a rede de agentes.

A Securus iniciou atividade com instalações em Oeiras e desde 2018 está sediada em Algés. Em 2020 foi adquirido um espaço próprio, o qual foi objeto de remodelação total, com o objetivo de criar espaços distintos, pensando no bem-estar da equipa e de quem temos o privilégio de receber.

**VE – Quais as razões, na vossa opinião, pelas quais os clientes escolhem a vossa empresa?**

**AF –** Confiança é certamente o principal fator, pois estamos num negócio de pessoas e relações. A proximidade e a capacidade de analisar o melhor enquadramento são igualmente essenciais, pois, enquanto agentes multimarcas, dispomos de inúmeras soluções.

**VE – Numa análise cronológica é mais fácil ou difícil, quando comparado com o**



**passado, manter essas razões e interesse dos clientes? Porquê?**

**AF –** Consolidar, reforçar e desenvolver as razões pelas quais os clientes nos reconhecem enquanto uma mais-valia é um desafio constante. Acreditamos que adaptar e fazer coexistir com sucesso a relação presencial com a digital é um dos grandes desafios atuais e futuros.

**VE – E a concorrência, como tem evoluído ao longo dos tempos?**

**AF –** Os diversos “players” no mercado têm igualmente reconhecido os desafios e as necessidades atuais, adaptando-se assim

**OS DIVERSOS PLAYERS NO MERCADO TÊM IGUALMENTE RECONHECIDO OS DESAFIOS E AS NECESSIDADES ATUAIS, ADAPTANDO-SE ASSIM A NOVOS TEMPOS. É DE SAUDAR O CRESCENTE EMPREENDEDORISMO E PROFISSIONALISMO, CABENDO A CADA UM GANHAR A CONFIANÇA DOS CLIENTES**

a novos tempos. É de saudar o crescente empreendedorismo e profissionalismo, cabendo a cada um ganhar a confiança dos clientes.

Nestas circunstâncias, todos ganhamos e enaltecemos o nosso setor de atividade. O mundo, e consequentemente o mercado, mudou e quem não o percebeu arrisca-se a ‘perder o comboio’.

**VE – Na vossa opinião, qual é o principal concorrente da mediação de seguros dita de tradicional? Porquê?**

**AF –** Sem qualquer hesitação, menciono a banca. Não pelo serviço que oferece, mas pela influência e capacidade de condicionar a livre opção de escolha por parte do cliente. Embora a legislação já defenda o direito do cliente na livre opção de escolha, assistimos regularmente a práticas agressivas por parte da banca, as quais condicionam as condições de aceitação de um

financiamento e/ou de taxas, usando como argumento os respetivos seguros. Chega ao ponto de a banca, na sua maioria, apresentar condições tarifárias superiores à média praticada no mercado refiro-me particularmente aos seguros de vida associados a créditos, quando teria todas as condições para fazer o oposto. Claramente, é um conflito de interesses, o qual não favorece o cliente final e não dignifica o mercado.

**VE – Consideram que os problemas decorrentes do fenómeno da concorrência deveriam ser resolvidos através de legislação e/ou do mercado?**

**AF –** Totalmente de acordo. Acredito que a concorrência é saudável e que as boas práticas de comercialização e gestão só têm a beneficiar com a existência da mesma. Como tal, considero que existe lugar para todos, quer seja na rede de distribuição da mediação tradicional, na corretagem, na banca, ou ainda nas seguradoras diretas. O cliente final fará a sua opção de acordo com o seu perfil e expectativas. No entanto, mesmo com legislação, existe a tendência por parte de algumas empresas em contornar algumas questões, daí estar de acordo com a existência de uma maior regulamentação da legislação e posterior fiscalização.

Existe no mercado um posicionamento dúbio relativamente à segmentação da rede de distribuição. Este traduz-se na falta de identificação de que empresas têm um modelo de negócio sustentável com viabilidade para assumir os diferentes desafios.

À exceção de algumas entidades, acre-

dito que já todos identificaram o futuro da mediação. No entanto, e infelizmente, nem todas as seguradoras têm a coragem de assumir uma posição clara, quer face ao que pretendem, quer face à definição de com quem vão continuar a manter uma relação profissional. Um posicionamento claro, objetivo, estruturado e acompanhado por critérios de justiça e dignidade, auxiliaria a sensibilizar os mediadores mais desatentos a refletir sobre o seu futuro.

**VE – Que leitura fazem dos níveis de remuneração praticados presente-mente na atividade?**

**AF –** Infelizmente, os níveis de remuneração têm vindo a reduzir. As seguradoras exigem cada vez mais das redes de distribuição profissionais, o que é legítimo e com o qual estou de acordo, mas é com pena que constato que essa exigência nem sempre se traduz numa maior remuneração, mais equilibrada e justa. Saliento, no entanto, que temos assistido ao encerramento de balcões de atendimento presenciais por parte das seguradoras, o que é, para nós, mediadores, uma verdadeira oportunidade de criar uma relação mais próxima e profissional com os clientes, aumentando assim os níveis de faturação. De igual modo, os diversos portais existentes facilitam e criam uma autonomia muito importante, permitindo uma maior celeridade e capacidade de resposta junto do cliente. Todos estes processos, acompanhamos sem hesitação que são fundamentais e contribuem para uma maior autonomia nossa, que se traduz numa melhoria de qualidade de serviço. No entanto, colocamos igualmente desafios no equilíbrio na nossa estrutura interna e dos sistemas adequados para uma gestão eficiente.

Mas nem tudo se resume a remuneração. O apoio e a formação a nível de consultoria, de ferramentas digitais, de dúvidas jurídicas e a formação de carácter geral e informativo contribuem para a dinamização do sector e traduzem-se num ganho importante em profissionalização das diversas empresas de mediação.