

Seguro Automóvel, o futuro online

DÍDIA COELHO
Costa Duarte
– Corretor de Seguros, SA

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias 2013 realizado pelo INE, revela que 67 por cento das famílias têm acesso a computador em casa e 62 por cento dispõem de acesso à Internet por banda larga. Das pessoas com idade entre 16 e 74 anos, 64 por cento utilizam computador, 62 por cento acedem à Internet e 15 por cento efetuam encomendas online.

Na verdade, ainda são muitas as resistências aos avanços do mundo digital no que a transações diz respeito e ainda mais no que se refere à aquisição de produtos e serviços financeiros, como é o caso dos seguros. Mas todos os estudos apontam para uma rápida evolução, com a internet a tornar-se

num canal incontornável também nestes setores. A nova geração das redes sociais está plenamente preparada para a utilização intensiva das funcionalidades da internet e confia na forte legislação que protege os consumidores. Um estudo realizado pela Cap Gemini em parceria com o CECAS – Centro de Estudos Del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros Espanhol, publicado em maio de 2013, conclui que o futuro próximo nos reserva clientes mais orientados para o preço e cada vez mais voláteis, informados e digitais.

Na Europa, indica-nos um estudo publicado pela Ernst & Young sobre as tendências dos comportamentos dos consumidores de seguros particulares (disponível em [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Global_Consumer_Insurance_Survey_2012/\\$FILE/Global_Consumer_Insurance_Survey_2012.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Global_Consumer_Insurance_Survey_2012/$FILE/Global_Consumer_Insurance_Survey_2012.pdf)), que mais de 50% dos comparadores de seguros utilizam a In-

ternet para pesquisa de informação sobre os produtos e respetivos preços. Utilizam maioritariamente portais agregadores, blogs e os sites das seguradoras. Os comparadores de seguros existentes na Internet têm vindo a constituir-se por toda a Europa como novos atores no processo de escolha de seguros pelos consumidores. Existem mercados, como o Reino Unido, onde as vendas de seguro automóvel online através de comparadores e canais diretos representam já 63% da distribuição (com os comparadores a centrarem-se aproximadamente nos 27%).

Neste contexto as seguradoras tradicionais começam gradualmente a apostar numa política comercial multicanal atenta também ao canal direto para além de todos os canais tradicionais que representam sem dúvida a sua maior força de vendas. Trata-se de introduzir mais uma componente na visão integrada da estratégia de canais de distribuição ao nível do

retalho dando resposta às pretensões dos consumidores que reclamam por informação transparente e completa no canal online. Este é um novo desafio para o qual as seguradoras e os agentes de seguros terão que se preparar mais tarde ou mais cedo e que apresentará certamente um impulsionador das vendas daquelas que estiverem presentes com estratégias comerciais ágeis e adaptadas.

Em Portugal foi lançada muito recentemente uma nova plataforma que se apresenta como o primeiro comparador independente em Portugal atuando para já apenas no seguro automóvel nas suas várias modalidades, online em www.queseguro.pt. Agrega várias seguradoras e prevê para breve a integração de outras marcas relevantes no mercado português.

O [queseguro.pt](http://www.queseguro.pt)® é uma plataforma inovadora, que integra um simulador fácil e intuitivo, devolvendo, numa só simulação, o preço de várias seguradoras em me-



nos de três minutos. O ranking tem em conta o nível de cobertura de cada produto e o cliente pode comparar individualmente cada seguradora acedendo a mapas comparativos bastante claros e exaustivos. Esta análise de coberturas (limites de indemnização, franquias, etc.) permite uma decisão fundamentada não apenas no preço mas também na qualidade. O cliente pode solicitar o contacto via telefone e fechar o seguro selecionado.

A via mais eficaz para otimizar os seus processos de gestão da carteira de seguros



Eleve ao máximo a produtividade da sua equipa, planificando eficazmente a execução ordenada e sequencial dos processos de gestão da mediação de seguros. O Gestor de Processos e Tarefas da MPM Software distribui automaticamente pelos utilizadores as tarefas de gestão e executa automaticamente as que não necessitam de intervenção humana.

mpm 
SOFTWARE
www.mpm.pt