

QUEM é QUEM

no Setor Segurador
em Portugal
2019



O Jornal Económico

Nesse sentido, hoje contamos com uma oferta integrada de Vida, Gestão de Ativos, Property & Casualty e Saúde que será cada vez mais fundamental para os clientes, que procuram soluções abrangentes para proteger a sua futura qualidade de vida.

Aliás, a integração da nossa oferta reflete a mudança de foco, dos produtos para os clientes. E a mudança de “proteção” para prevenção e manutenção.

Globalmente, estamos a desenvolver ainda mais a nossa oferta para PMEs, expandir a nossa oferta de benefícios aos funcionários e introduzir serviços de valor acrescentado, como cuidados e assistência, para adicionar mais valor à nossa carteira de seguros.

Por outro lado, o modelo de distribuição dos seguros continua em mutação como resposta às necessidades dos clientes. Antecipando as tendências, temos vindo a trabalhar na transformação digital do nosso modelo de distribuição com a criação de uma plataforma de seguro de mobilidade pan-europeia e o desenvolvimento de outros ecossistemas B2B2C. Também iremos expandir a implementação do nosso programa de Agente Digital a toda a nossa rede de distribuição física.

A Generali transformará e digitalizará o seu modelo operacional por meio da simplificação, automação e inteligência artificial. Aumentaremos a percentagem de apólices totalmente digitais e sem papel, melhorando as nossas capacidades técnicas e o controlo de custos.

No entanto, a distribuição física permanecerá fundamental. O toque humano e a orientação dos agentes da Generali permite fornecer produtos personalizados que atendem às necessidades dos nossos clientes. Ou seja, acreditamos que os seguros continuarão a ser um negócio de humano para humano, reforçado por plataformas digitais que permitirão aos agentes da Generali atenderem melhor os clientes com o toque humano e a empatia que nos caracterizam.



João Costa Duarte

Administrador executivo da COSTA
DUARTE – Corretor de Seguros

Na linha evidenciada nos últimos anos e já com cerca de um trimestre de 2019 decorrido, o mercado de seguros continua focado no reequilíbrio técnico dos principais ramos, nomeadamente Acidentes de Trabalho, Automóvel e Saúde. Por outro lado, aguarda-se com expectativa que o regulador proceda à publicação da regulamentação do novo regime jurídico de acesso e de exercício da atividade da distribuição de seguros ou de resseguros.

Num mercado já altamente concentrado, em que os 10 maiores seguradores (Não Vida) têm uma quota de mercado de 85%, a anunciada venda da Tranquilidade, a concretizar-se, poderá provocar alterações no posicionamento dos principais players. Também ao nível da corretagem é de admitir que venham a ocorrer processos de consolidação de alguns operadores.

Os clientes querem essencialmente coberturas adequadas, prémios competitivos e um serviço que supere as suas expectativas. Os terríveis incêndios de 2017 e a tempestade Leslie no outono passado, que surgem na linha do aumento da frequência e severidade das catástrofes naturais que se vem assistindo nos últimos anos, introduzem uma preocupação transversal às empresas e famílias na proteção do seu património, surgindo os seguros de multirriscos como uma importante solução.

Tal como os desafios colocados na gestão da segurança e da privacidade de dados

pessoais e corporativos, cujas consequências por proteção inadequada podem afetar significativamente a sua atividade, pelo que os seguros de riscos cibernéticos são um tema incontornável nos dias atuais.

Para cobertura do risco de não recebimento duma fatura, o seguro de crédito apresenta-se uma ferramenta fundamental, seja na sua função mais tradicional, seja como mecanismo de apoio à descoberta de novos mercados. Por outro lado, na área dos seguros de saúde e bem-estar a oferta é alargada com produtos e serviços inovadores, indo cada vez mais ao encontro das necessidades do consumidor, sem esquecer os muitos portugueses a trabalhar no estrangeiro que procuram planos de benefícios adequados a esta realidade.

Por outro lado, a indústria seguradora, tradicionalmente, não tem sido o melhor modelo de eficiência, transparência, personalização ou ausência de burocracia, mas para contrariar este paradigma nos últimos anos o setor tem apostado forte na digitalização. Numa perspetiva B2B, têm sido desenvolvidas diversas funcionalidades procurando uma integração mais efetiva entre sistemas, eliminando-se a redundância de tarefas e incrementando-se a precisão da informação. Na relação com o cliente individual, registam-se importantes melhorias como a desmaterialização do papel privilegiando as comunicações eletrónicas, a cobrança automática de prémios por transferência bancária, os portais em especial na área da saúde, as aplicações nos telemóveis, a medicina online ou a participação eletrónica de sinistro, apenas para destacar algumas. O futuro a Deus pertence, mas tal como a Uber não acabou com os táxis, a Airbnb não acabou com os hotéis, as fintech não acabaram com os bancos, as grandes plataformas globais como a Amazon e a Google ocuparão o seu espaço, mas também não me parece que devam ser vistas como ameaças para o setor. Uns têm a aprender com outros e como responsável por uma empresa com uma ligação de quase 100 anos ao mercado de seguros, vejo nas insurtech uma

oportunidade para compreender melhor o cliente, desenvolver serviços inovadores, ter acesso a novos mercados e contribuir para a melhoria da imagem deste importante setor. No final do dia e como geralmente acontece, é o cliente quem dita as regras e aqueles que forem credíveis, conseguem inovar, ter equipas competentes, profissionais e independentes têm todas as condições para consolidar a sua presença no mundo dos seguros.



José Monteiro

Country Manager da Coface

Os grandes desafios para as seguradoras de crédito, prendem-se com a volatilidade dos mercados, com as incertezas políticas, bem como com o impacto que muitas medidas protecionistas têm no comércio mundial, condicionando significativamente a actividade das empresas, nas suas trocas comerciais, principalmente, no âmbito da exportação. Actualmente, a capacidade de previsão é muito difícil de assegurar devido a este contexto de mudança brusca e acentuada. Tentar prever o que vai acontecer no mundo é cada vez mais importante, mas também é cada vez mais difícil. Tendo presente esta dificuldade, as equipas de analistas económicos e de riscos da Coface procuram estabelecer alguns cenários prováveis e, a partir daí, tentar antecipar formas de gerir os eventos inesperados. Esta volatilidade nos mercados não significa que seja mais difícil fazer negócios, só torna ainda mais importante a gestão dos riscos por parte das empresas, que precisam de ser capazes de reagir

rapidamente às situações. Neste sentido, o Grupo Coface possibilita a cobertura do risco de crédito em mais de 200 países, nos quais está presente através das suas sucursais e filiais, utilizando um modelo comum de análise e gestão de informação e risco, que garante uma qualidade de serviço universal aos nossos segurados. As equipas localizadas nos países de origem dos compradores, independentemente da sua localização, são fundamentais não só na realização de um acompanhamento local aos nossos segurados, mas também como fonte de informação para os analistas de riscos realizarem uma análise factual, com base na sua própria experiência local.

Quando falamos na atividade dos seguros de crédito, naturalmente que acontecimentos catastróficos são bastante impactantes para as empresas, porque podem ter influência não só na preservação dos bens transaccionados, mas também na sua circulação/transporte, provocando prejuízos materiais avultados. Tendo em conta a tendência crescente com que estes eventos extremos ocorrem, uma resposta completa e alterações no que se refere às políticas de análise e subscrição de risco por parte do sector segurador, são necessárias. Neste sentido, não só na exportação mas também nas transacções domésticas, é importante realçar a inclusão no nosso contrato da cobertura do risco catastrófico, uma cobertura que, em Portugal, é exclusivamente disponibilizada pela Coface na sua apólice base. A nossa cobertura de catástrofe natural, em particular, abrange qualquer facto de natureza ambiental, tal como, mas não exclusivamente, uma erupção vulcânica, um terramoto, um maremoto, um tufão ou uma inundação.

Por outro lado, a Coface sempre se reviu como uma organização na dianteira da inovação tecnológica, investindo recursos na criação de ferramentas digitais, internas e externas, que potenciam e simplificam as nossas soluções de seguro de crédito. É por esta razão que, paralelamente aos produtos, desenvolvemos serviços complementares que assentam em plataformas digitais

de última geração e procuram otimizar a comunicação entre a Coface e os seus clientes, entre os quais destacamos, a CofaNet Essentials, a plataforma online para a gestão diária da apólice de seguro de crédito, através da qual é possível o utilizador identificar os clientes e garantir as vendas para os mesmos, conseguindo uma redução dos custos de análise e maior rapidez no acesso à informação pretendida, em função da opção de consulta adotada; o CofaServe, uma solução de Web Service, que permite a integração das nossas soluções nos sistemas informáticos do cliente, reduzindo significativamente os custos de gestão administrativa do contrato; e a CofaMove, uma aplicação para equipamentos de comunicação móveis, dirigida prioritariamente às equipas comerciais, através da qual é possível obter uma classificação sobre um cliente localizado em qualquer país do mundo, num prazo de resposta de segundos, assente numa base de dados de cerca de 80 milhões de empresas. As plataformas On-line são oportunidades para a actividade, desde que numa relação de B2B, uma vez que é possível cobrir o risco de crédito de uma venda efectuada através de uma plataforma. Temos a tecnologia, desde a ligação entre sistemas ao produto, sendo necessário somente definir casuisticamente a melhor solução.



Paulo Moraes

Diretor da Crédito y Caución
para Portugal e Brasil

No caso das seguradoras de crédito, o grande desafio é o aumento da incerteza global. Os riscos que ameaçam a solidez

