



Gestão e tecnologia

Que futuro para os seguros

Digitalização, globalização, urbanização, riscos cibernéticos, alterações climáticas, distribuição com as bigtechs e adaptação do mercado a novas regras contabilísticas. Estes são os temas fortes de uma indústria que está em grande transformação a nível da digitalização, com novas regras em termos de distribuição e solvência e perante uma disrupção a nível de produtos, clientes e necessidades. O mundo passou a viver de índices e de cálculos paramétricos e ainda de experiências e onde o cliente é o foco.



João Pedro Borges
Presidente do CA Executivo
da CA Seguros

As nossas perspetivas quanto à evolução do negócio segurador continuam desafiantes e como tal importa que as seguradoras prossigam o caminho da modernização, identificando novas oportunidades e tendências de negócio. O atual impacto tecnológico leva-nos a uma constante adaptação dos produtos, de forma a irmos ao encontro das necessidades e exigências dos nossos clientes, continuando a promover um serviço de excelência.

Mas o fundamental é que as seguradoras não se afastem da essência da atividade seguradora, que passa pela boa seleção dos riscos e pela definição de prémios adequados e suficientes para esses riscos, e por uma gestão de sinistros muito eficaz. Seria importante continuar a corrigir a atual insuficiência de prémios nos ramos automóvel e acidentes de trabalho, como é demonstrado pelos resultados negativos que esses ramos continuam a apresentar, nas contas técnicas do sector segurador.

Finalmente, um dos grandes desafios que se coloca já em 2019 é o da preparação da entrada em vigor da Norma Internacional de Relato Financeiro 17, relativa a contratos de seguro, a qual virá revolucionar a valorização desses contratos nas demonstrações financeiras, bem como o apuramento dos resultados a eles associados, a partir de 2021. Sem dúvida nenhuma, esta alteração no relato financeiro irá também implicar uma evolução na forma como as seguradoras gerem o seu negócio.

Um dos principais desafios do sector

segurador é atrair e reter clientes, uma vez que estamos a observar uma alteração do seu comportamento, com estes a procurarem cada vez mais soluções personalizadas às suas necessidades. Na Crédito Agrícola Seguros procuramos oferecer aos nossos clientes um portfólio de produtos diversificado, mas sempre com uma proteção abrangente e com excelentes coberturas de assistência, de forma a não defraudarmos as expectativas dos nossos Segurados.

Observamos, desde há alguns anos, a uma grande procura de produtos ligados ao ramo saúde, demonstrando que esta continua a ser uma das áreas mais relevantes e com maior potencial de crescimento, contribuindo para isso as restrições orçamentais do Estado e o serviço deficitário do Serviço Nacional de Saúde em determinadas valências e regiões.

Consideramos que seria importante o legislador tornar obrigatório o seguro habitação, incluindo a proteção contra sismos e outras catástrofes, como incêndios, tempestades e inundações, uma vez que a maior parte das habitações não têm essa proteção contratadas, ou têm capitais seguros insuficientes. Para esse efeito, seria também fundamental a aprovação do fundo para dar resposta a grandes catástrofes, como as seguradoras têm vindo a propor ao Governo, através da Associação Portuguesa de Seguradoras.

Estamos conscientes que a distribuição de seguros irá evoluir para uma etapa cada vez mais digital e a transformação será bastante relevante, apesar de não conhecermos concretamente a que ritmo é que se irá desenvolver, é um facto que essas grandes plataformas globais podem vir a ter um papel relevante na indústria seguradora. As seguradoras terão de ser capazes de se adaptar a essa realidade, e evoluir rapidamente através da implementação de ferramentas de big data, internet of things e inteligência artificial, que lhes permitam ter uma melhor presença na internet e no mobile, ou estarão condenadas a desaparecer ou a funcionar apenas em nichos específicos.



Carlos Robalo Freire
Deputy CEO
na AON Portugal

Quanto aos desafios e circunstancialmente podemos identificar alguns aspetos: no caso das seguradoras, ainda a necessidade de equilibrar a margem técnica e reforçar as suas reservas depois de um longo período de resultados muito baixos do sector. No caso dos brokers “tradicionais” a crescente desintermediação e estreitamento do mercado segurador, sobretudo do mercado local. No particular da Aon, uma vez que assumimos cada vez mais o papel de consultor, o nosso maior desafio é o de encontrar soluções que respondam à crescente complexidade dos riscos ditos “não tradicionais” que as empresas enfrentam, e soluções que reduzam a volatilidade dos seus resultados.

As empresas necessitam cada vez mais de soluções que respondam aos seus riscos, mas que só em parte se resolvem com o seguro. Trata-se muito mais de Diagnóstico/Identificação dos Riscos, da sua Mitigação e da Gestão de Crise e Reputação, do que da simples transferência de riscos através de um seguro.

Há também uma crescente atenção com as pessoas na empresa, a sua motivação, felicidade e bem-estar. Também nesta área procuram soluções entre as quais - mas não exclusivamente - seguros.

Sobre a robótica diria que são sobretudo “realidades” que se aplicam também a este sector e que o fazem evoluir. Todos à sua maneira traduzem Inovação - e a inovação não cria senão desafios e oportunidades: é o motor do progresso.