

JOSÉ GOMES

CEO NÃO VIDA, AGENTES E CORRETORES DO GRUPO AGEAS PORTUGAL

Crescimento, adaptação e tecnologia

O setor segurador continua em crescimento. Será essa a conclusão à qual podemos chegar ao olhar para os números respeitantes ao ano de 2018, divulgados pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no início de 2019. Olhando para os números do primeiro semestre deste ano, vemos uma consolidação, mas os números de 2018 reforçam a minha convicção professada no ano passado: “A atividade seguradora em Portugal vive um bom momento.” É que, de 2017 para 2018, a produção de seguro direto em Portugal aumentou 11,7%, para 12.941 milhões de euros, com o ramo Vida a crescer 14,5% e os ramos Não Vida 7,4%. É um excelente crescimento. Mas tal como tenho vindo a frisar, temos de saber estar à altura das mudanças dos paradigmas que nos rodeiam. Aqui entra um fator chave para a continuidade de uma boa gestão do setor segurador: a tecnologia.

Usando o termo corrente: a “*insurtech*” é a tecnologia que nos permite otimizar processos; dar uma resposta fiel às necessidades dos nossos clientes; criar pontes de relação com os mesmos, de maneira mais fidedigna; e, muito importante, fornecer serviços cada vez mais personalizados. É que não há dois clientes iguais: todos são únicos. Todo este processo de adaptação das empresas tem já, ao dia de hoje, resultados palpáveis, dos quais a simplificação de processos, tornando as empresas menos burocráticas; a criação de práticas mais eficientes, o que por seu lado, aumenta a produtividade dos colaboradores e, consequentemente, a satisfação dos clientes e as suas taxas de retenção. Com estas “*inovações*”, ou novas formas de operar, que surgiram por conta do modelo *Insurtech*, o consumidor final tem, cada vez mais, a certeza que está a comprar um serviço mais ágil e *taylormade*.

Os desafios tecnológicos inerentes à revolução digital que o mundo vive fazem com que o Grupo Ageas se mantenha focado em estar cada vez mais presente no dia-a-dia das pessoas. Reforçando a posição de estar um passo à frente, queremos ir além da proteção das necessidades dos nossos clientes. É necessário estar na antecipação e ter um papel determinante também na literacia para os seguros, fomentando aqui a prevenção para aquilo que é importante proteger. Pretende-se ir além dos produtos e da prestação de serviços habituais de proteção. Isto não significa desistir de nada. Sabemos que este não é o futuro, mas

sim o presente, e por isso fazemos um grande investimento na adaptação do nosso modelo de negócio aos novos paradigmas.

Os serviços que oferecemos têm de acompanhar constantemente a evolução, para serem sempre essenciais no quotidiano dos nossos clientes. Com o objetivo de desafiar e inspirar, queremos continuar a transformação digital do nosso negócio, aplicando soluções tecnológicas que suportem as escolhas estratégicas de cada marca do Grupo (Ageas Seguros, Médis, Ocidental ou Seguro Directo). A tecnologia é um elemento diferenciador, uma mais-valia, uma forma de posicionamento no mercado e na relação com os clientes.

Também a inovação faz parte do nosso ADN: temos como um dos nossos valores o “Dare”, ousar ser diferente e sempre com um propósito melhor, numa orientação sincronizada em toda a atividade e organização. É, por isso, que estamos a aplicar tecnologia em diferentes campos da cadeia de valor da nossa oferta diferenciada. Usamos, por exemplo, inteligência artificial na recuperação de acidentes e de desastres para avaliações de reparo de sinistros motorizados. Em casos de avaliações de especialistas para reclamações de bens, estas são feitas já recorrendo a software de videoconferência e a assistência remota ao vivo. Os clientes podem, assim, ter um especialista em sinistros para avaliar os danos remotamente, usando o seu telefone. Mas não estamos sozinhos nesta caminhada. Em parceria com a Nova School of Business & Economics (Nova SBE), organizamos, pela segunda vez este ano, o Hackathon Ageas, que decorreu no *campus* de Carcavelos. Este visou estimular alunos universitários, os nossos profissionais de amanhã, a procurarem soluções inovadoras para situações reais, ligadas ao negócio da Ageas. Durante a maratona de 24 horas, mais de 60 alunos estiveram divididos em equipas e demonstraram como o negócio dos seguros pode evoluir, criando o paradigma “Seguros 2.0” através do recurso à tecnologia e inovação. O que quer isto dizer? Quer dizer que as novas ferramentas e processos são inevitáveis e essenciais, mas também quer dizer que a aposta no capital humano qualificado que abunda em Portugal tem de continuar a ser uma escolha. É por isso fulcral ter presente que para continuar a ter crescimento, precisamos de nos adaptar; para nos adaptar temos de investir em novos meios e processos, assim como no desenvolvimento de pessoas e de novas competências. *

*