

As tendências nos ramos de seguros

Os ramos não vida têm vários desafios, sobretudo provocados pela disrupção tecnológica, envolvendo novos equipamentos e análise de dados não estruturados.

Em 2020, observou-se uma diminuição de 14,8% na produção total de seguro direto em Portugal, justificada pela quebra de 30,5% da produção do ramo vida. Os ramos não vida mantiveram a evolução crescente, à semelhança do ano anterior. Mas segundo Gustavo Barreto, chief commercial officer do Grupo Ageas Portugal, foi na saúde e nos seguros de habitação que houve maior procura, resultado do aumento de preocupação pelos mais diversos motivos, mas houve ainda boas contribuições dos ramos “incêndio e outros danos” e automóvel.

Para o ramo vida e no ramo de saúde / doença, existem oportunidades relevantes para os seguradores, relacionadas com envelhecimento da população portuguesa, mesmo tendo em conta a longa baixa de taxas de juro. Para Carlos Maia, partner da PwC, “a comercialização de produtos de

poupança (nomeadamente, unit-linked e pensões) e de seguros de doença / saúde beneficia, também, do maior conforto percebido pela população relativamente aos atos médicos prestados em hospitais privados”.

Gustavo Barreto afirma que “ao nível da saúde, diria que os grandes desafios prendem-se com o incrementar das propostas de valor que devem assentar num conjunto de serviços alargados que as pessoas necessitam e valorizam e onde, uma vez mais, a tecnologia é um facilitador”.

“O ramo vida, que esteve, e ainda continua, sob grande pressão em virtude da pandemia, apresenta uma tendência de estabilização e decerto veremos a sua recuperação dos próximos tempos”, referiu Alexandre Ramos, chief information officer (CIO) da Liberty na Europa Ocidental. Sublinhou ainda o desafio que re-

presenta a integração no produto da nova Lei do Direito ao Esquecimento.

Os ramos não vida têm vários desafios sobretudo provocados pela disrupção tecnológica, envolvendo novos equipamentos e a análise de dados não estruturados, o big data. Estas circunstâncias podem “potenciar um pricing mais apurado, à medida, e novas interações com os segurados, de carácter mais preventivo (por exemplo, no ramo de saúde), ao invés do contacto mais tradicional no momento do sinistro”, refere Carlos Maia.

A tecnologia e os clientes

A tecnologia pode gerar ganhos ao nível dos processos de subscrição, mas também de regularização de sinistros através de apps, fotos “on time”, teleconsultas, teleperitagens, etc., podendo implicar uma melhoria na rentabilidade operacional nos ramos automóvel, acidentes de trabalho e saúde / doença, admite o partner da PwC.

Para Alexandre Ramos os desafios no ramo de acidentes de trabalho passam pela adaptação às novas formas de trabalho, nomeadamente, o teletrabalho, tanto ao nível dos sinistros, como de precificação dos seguros, a promoção do equilíbrio técnico do ramo acidentes de trabalho, e o desenvolvimento de capacidades digitais, para podermos continuar a prestar um serviço de excelência aos nossos clientes e parceiros.

No ramo automóvel, os desafios estão sobretudo na resposta



Gustavo Barreto, chief commercial officer do Grupo Ageas Portugal.

às novas necessidades dos clientes, “seja na forma como projetam a sua mobilidade futura, até à forma como se adaptam a novas realidades, como utilização versus aquisição e subsequentemente como adquirem seguros. Alexandre Ramos sublinha que “muitos dos riscos estão em mutação e, por isso, o nosso compromisso é de mantermos total vigilância, aprendizagem e inovação, para que continuemos a servir os nossos clientes, através dos nossos parceiros de negócio de excelência – os mediadores ou diretamente, se assim entender, o cliente”.

Há uma procura crescente por novos seguros em áreas ainda pouco exploradas, nomeadamente, cibercrime e automação automóvel e, paralelamente, torna-se difícil estabelecer o “pricing” para prote-

ção de bens, em função da incerteza associada às alterações climáticas e aos inerentes desastres naturais. Existe alguma dificuldade em tarifar adequadamente estes riscos que decorre da ausência de histórico de eventos e da incapacidade em prever a magnitude e severidade dos eventos a segurar.

“Sabemos que os seguros não cobrem grande parte dos danos patrimoniais e pessoais decorrentes de fenómenos sísmicos / naturais extraordinários e de pandemias, como por exemplo a recente covid 19, pelo que a Associação Portuguesa de Seguradores tem chamado à atenção dos governantes para a necessidade de se criarem Fundos que possam financiar especificamente estes danos quando eles surgirem”, considera Carlos Maia. ■

O papel da literacia e proteção adequada

“Acredito ser fundamental continuar a apostar na literacia, num aconselhamento personalizado e próximo dos clientes, em todos os ramos, mas especialmente em vida, tratando-se por norma de produtos mais complexos e onde o papel da venda consultiva é fundamental”, assinalou Gustavo Barreto, chief commercial officer do Grupo Ageas Portugal. Considera que o papel de todos os atores do setor deve ser o de aumentar a abrangência do serviço e da proteção clientes e não contribuir apenas pela proteção mínima que acaba por não proteger adequadamente. “Assistimos a muitos clientes que têm os capitais dos seus seguros completamente desatualizados ou não têm coberturas essenciais como a do recheio, doenças graves ou mesmo um seguro de vida que proteja as suas famílias para além do capital do seu empréstimo”, sublinha Gustavo Barreto.

8ª EDIÇÃO

OS SEGUROS EM PORTUGAL

18 negócios anos Tem as respostas.

Patrocínio:



Apoio:

