

QUEM É QUEM

No Sector
Segurador
em Portugal
2021



O Jornal Económico

A tempestade e as oportunidades



Vítor Norinha

vnorinha@jornaleconomico.pt

A pandemia que tem assolado o mundo provocou disrupções e acelerou alterações comportamentais. O sector segurador, um dos mais relevantes na economia, sofreu um primeiro embate pois, de entre os riscos que analistas elencaram para a humanidade, as pandemias estavam longe, muito longe mesmo, de serem as preocupações nucleares de gestores, empreendedores e organizações políticas e sociais. A pandemia veio do “fundo do poço” e dominou a economia, as relações sociais e os novos comportamentos. Longe de estar superada, continua a impactar tudo o que projetamos a curto e a médio prazos. Para o sector segurador, a pandemia foi o leitmotiv para acelerarem o processo de digitalização dos sistemas, dando razão a quem apostava nos *chatbot* e na Inteligência Artificial, mas foi sobretudo uma forma de gerar novas oportunidades para os seguradores e de reanalisar os riscos e de restabelecer novos *pricings* de serviços para os resseguradores. À pandemia seguiu-se a aceleração da digitalização num mercado de cidadãos maioritariamente iliterados em conceitos básicos de defesa e, por isso, facilmente cresceu o cibercrime, que passará a ser o risco número um dos próximos anos. Para o mercado surgiram outras oportunidades. Registou-se uma corrida aos seguros de saúde, que passaram a ter novo clausulado e, aliás, neste ramo o comportamento da indústria foi deveras exemplar. Diante de uma pandemia em que o risco é assumido pelo Sistema Nacional de Saúde, diversos seguradores passaram a incluir nas suas apólices a comparticipação nos testes de diagnóstico Covid-19, enquanto outras dinamizaram a telemedicina e estenderam os serviços de medicina online, nomeadamente com linhas de apoio psicológico. O tema da Saúde Mental foi exacerbado

pelo impacto do confinamento junto da generalidade da população e será um tema de futuro nos seguros.

Mas o ano não ficou apenas marcado pela pandemia, doenças e crime cibernético, pois as alterações climáticas e as catástrofes naturais, parte das quais associadas ao problema do aquecimento global, marcaram 2020 e também o início de 2021.

Tempestades tropicais têm atingido o território nacional, nomeadamente a Madeira, com chuvas torrenciais, desabamentos de terras e interrupção da vida económica e social normal. Os incêndios de há três anos em Portugal continental foram um sinal claro de que as catástrofes não têm apenas origem na natureza e nas alterações registadas ao longo das últimas décadas, mas também se devem a negligência ou à má preparação de eventos que se antecipam.

A indústria soube responder ao indemnizar com celeridade reconhecida, mas também ao criar modelos e dessa forma arrancar com contratos de seguros paramétricos que conseguem gerar indemnizações de forma rápida e sem necessidade das burocracias convencionais. Os seguradores registam que existe uma tendência para a ocorrência de dois ou mais grandes casos anuais causados por eventos catastróficos, como inundações, incêndios ou ventos ciclónicos. Refere Pedro Pinhal, da MDS, que “a capacidade de resposta da indústria se deve ao elevado grau de conhecimento científico e domínio das exposições envolvidas, tal como a própria gestão da exposição das seguradoras a estes riscos, que têm optado pela sua transferência para o mercado ressegurador internacional”. E quando falamos de futuro, a situação pandémica terá, obviamente, de continuar a ser tida em conta. O mercado terá de se adaptar a novos riscos e, como refere Nuno Arruda, da WTW, esses riscos não só decorrem de uma crescente interligação das cadeias de fornecimento, “mas principalmente dos contínuos avanços tecnológicos, da intangibilidade de ativos e dos, infelizmente, inevitáveis impactos das alterações climáticas”. A indústria enfrenta uma transformação no seu modelo de negócio, desde a comercialização e distribuição, que será mais desmaterializada, aos modelos de subscrição, passando pelo papel das organizações no mercado. Do lado do consumidor, haverá que manter o foco na experiência e nas soluções ágeis e direcionadas para um consumidor digital mais interessado no *sharing* e menos na propriedade.

Propriedade

Megafin, Sociedade Editora SA

Diretor

Filipe Alves

Diretor Adjunto

Shrikesh Laxmidas

Subdiretores

Leonardo Ralha e Lúgia Simões

Editor de Projetos Especiais

Ricardo Santos Ferreira

Conteúdos Editoriais

Vítor Norinha

Área Comercial

Cláudia Sousa (Diretora),
Elsa Soares, Isabel Silva,
Ana Catarino e Cristina Marques

Fotografia

Cristina Bernardo, Lusa e Reuters

Design e Paginação

Rute Marcelino (coordenadora)

Impressão

Finepaper

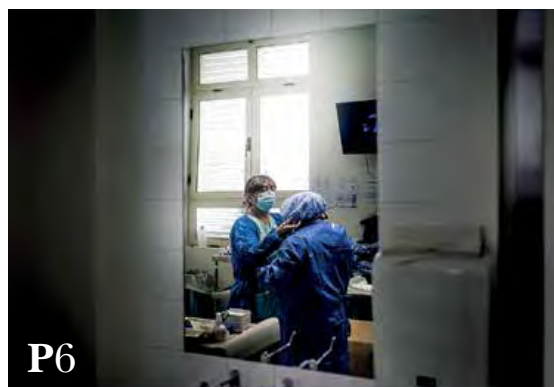
Revista distribuída

com **O Jornal Económico** nº 2088

de 09 de abril de 2021

Sede e Redação

Rua Vieira da Silva 45,
1350-342 Lisboa



P6

05 **Análise**
Imprevisibilidade torna mais relevantes os Seguros de Crédito



P14

06 **Análise**
Quais são os novos riscos no pós Covid-19

12 **Análise**
O futuro dos seguros em Portugal

14 **Entrevista**
Galamba de Oliveira: “O setor segurador sai reforçado da pandemia”



P18

16 **Entrevista**
Nikhil da Victoria Lobo: “O resseguro ajuda Portugal a encontrar a capacidade de risco que necessita”

18 **Análise**
Juros baixos impedem rendas vitalícias

20 **Entrevista**
David Pereira: “Mediação tem qualidade e gera confiança”



P20

22 **Fórum**
Gestores do setor segurador e ainda da consultoria desafiam o futuro

53 **Diretório**
Conheça as instituições que trabalham em Portugal na indústria seguradora

Imprevisibilidade torna mais relevantes os Seguros de Crédito

O mundo está a mudar, assim como as relações comerciais globais. A imprevisibilidade domina e os Seguros de Crédito são a opção para os exportadores.

O Seguro de Crédito existe para mitigar os riscos dos exportadores. O contexto atual dominado ainda pela pandemia e pela redução da atividade económica global está a gerar imprevisibilidade entre os exportadores. Em 2020 o nível de tomada de risco em transações comerciais na ordem interna e externa foi da ordem dos 21 mil milhões de euros, menos 12% em face do ano anterior, revela a presidente do Conselho de Administração da maior seguradora para esta área, a Cosec.

Maria Celeste Hagatong refere que esta quebra é “em parte devido à redução do risco mas também devido à diminuição das operações”, sendo que estas responsabilidades cobriram transações comerciais no valor correspondente a mais de 18% do PIB nacional. Revela ainda que em 2020, “as novas operações de crédito facultadas pela banca às empresas mantiveram-se nos 26 mil milhões de euros de 2019, o que significa que, apesar da pandemia, a tomada de risco pelas companhias de seguros de créditos mantém-se bastante alinhada com a tomada de risco por parte da banca em novas operações. Por estes números vê-se a importância dos seguros de créditos para as empresas portuguesas. Para os destinos não negociáveis, é importante que o Estado mantenha também uma forte presença no apoio à exportação e internacionalização das suas empresas, através do Sistema de Seguros de Créditos com Garantia do Estado (SCGE), à semelhança do que acontece noutros estados europeus”.

Acrescenta José Monteiro, diretor geral da Coface Portugal, que para além da importância da cobertura do risco de incumprimento, consequente indemnização e processo de recuperação da dívida, o Seguro de Crédito representa também “um grande apoio financeiro aos seus segurados, uma vez que os créditos cobertos pela apólice

podem ser cedidos aos bancos, facilitando assim o financiamento da atividade, através do adiantamento das receitas, o que, na conjuntura atual, é fundamental para assegurar o fundo de maneo das empresas”.

Quando questionado sobre o futuro imediato do setor, José Monteiro diz que será “expectável que ao longo deste ano a indústria seguradora, designadamente do Seguro de Crédito, seja afetada em duas frentes: por um lado, a perda de receitas provenientes de prémios e de resultados financeiros, devido às incertezas geradas pela recessão económica e às dificuldades sentidas pelas empresas, por outro, pelo expectável aumento de sinistralidade e das indemnizações associadas, após a redução ou eliminação dos apoios públicos às economias. Estas são realidades sobre as quais temos de estar conscientes e acima de tudo atentos, por forma a atuarmos rapidamente, mitigando ao máximo os riscos que possam representar para a atividade dos nossos clientes e consequentemente para as seguradoras”.

Entretanto, a Cosec fez sair uma nota acerca do pacote de Joe Biden para apoio à economia dos EUA que, para os exportadores nacionais, cria oportunidades avaliadas em 483 milhões de euros até 2022.

A acionista da Cosec, a Euler Hermes,

Em 2020, o nível de tomada de risco em transações comerciais na ordem interna e externa foi da ordem dos 21 mil milhões de euros, menos 12% face ao ano anterior

antecipa que o incentivo global à economia dos EUA da ordem de 2,6 triliões de euros durante estes dois anos tenha um impacto no PIB português da ordem de 0,1%. O estudo, intitulado “The irony of Biden’s super stimulus: USD 360 bn for exporters around the world”, terá um impacto na Europa Ocidental da ordem dos 81 mil milhões de euros, sendo que 75% desse impacto será sentido ainda em 2021. A Alemanha será o país que mais irá beneficiar com essas medidas, a par do Reino Unido, Irlanda e França. Em Portugal, os setores mais beneficiados serão a energia, os serviços, a fileira têxtil e a indústria química.

Mas ainda assim há ceticismo. Paulo Morais, da Crédito y Cautión Portugal, alerta para o excesso de ilusões. Diz: “As insolvências vão crescer em Portugal, Espanha, França, Itália ou Alemanha, bem como em muitos outros países, com maior ou menor grau de intensidade. Convém salientar que a intensidade deste aumento que se antecipa dependerá da forma como forem retirados os apoios e da intensidade da recuperação económica. A retirada dos apoios de um só golpe seria muito pernicioso, principalmente se isso acontecer antes de as empresas terem tempo de começar a recuperar a sua atividade normal e a liquidez de que necessitam para cumprir com todos os seus compromissos. Uma solução poderia ser a retirada dos apoios por setores, salvaguardando a proteção mais prolongada daqueles que foram mais afetados pela pandemia”.

Paulo Morais sublinha ainda que, neste cenário, “será fundamental uma correta análise do risco de crédito e, obviamente, a sua cobertura, de modo a minimizar os impactos negativos que os incumprimentos de pagamento provocam na tesouraria das empresas. Esta circunstância tem ainda maior acuidade nas exportações, onde normalmente os impactos são maiores e o conhecimento da contraparte é menor.”

Quais são os novos riscos pós-Covid 19

A pandemia ainda está longe de estar debelada, mas é preciso antecipar e perceber o que virá a seguir em termos de riscos. Alterações climáticas, ciberrisco, poupança e proteção à saúde são os temas fortes.

São os designados “long-tail risks” aqueles que vão fazer parte das preocupações dos segurados, dos seguradores e dos resseguradores. Mas também é um negócio de pessoas e que, em parte, está a ser substituído pela digitalização. Refere Ricardo Pinto dos Santos, COO do grupo MDS que “a pandemia contribuiu para acelerar a transformação digital do sector e criar oportunidades de crescimento, impulsionando modelos de negócio mais eficientes e eficazes e novos canais de contacto e venda”. Relativamente à broker MDS foram implementados “sistemas de distribuição híbridos e facilitada a subscrição de produtos, com “a gestão de sinistros mais virtual e robustecemos o compliance para melhor enquadrar a nossa realidade”. A saúde tem sido um dos seguros mais procurados, nomeadamente a nível de informação, tendo aumentado as consultas médicas virtuais. Aliás, ao longo de 2020 assistimos à envolvimento dos seguradores com a comparticipação nos testes de diagnóstico Covid-19, a dinamização da telemedicina em geral e a extensão dos serviços de medicina online, caso das linhas de apoio online. Ana Mota, diretora de Saúde da MDS Portugal, realça que os seguradores “passaram a suportar parte dos custos dos equipamentos de proteção individual, os EPI, que se tornaram indispensáveis em alguns atos médicos”. Adianta que no entanto, a maioria dos seguradores não comparticipou as despesas de hospitalização diretamente relacionadas com internamentos por Covid-19. Duas seguradoras foram exceção: uma de cariz mutualista que não exclui pandemias no seu clausulado, e uma outra que derrogou esta exclusão para a situação concreta

dos internamentos por Covid-19 em algumas unidades hospitalares privadas com quem estabeleceram acordos para tal”. Mas é o paradigma que se vive que foi desafiado e Rodrigo Simões de Almeida, CEO da Marsh e da Mercer Portugal, diz que “a pandemia veio alterar o paradigma em que vivíamos, tanto a nível internacional como nacional. A tendência de aumento do pricing nos mercados internacionais foi acelerada, ao mesmo tempo que seguradores e resseguradores reduziram regra geral, o seu apetite ao risco”. Reforça o mesmo gestor que em Portugal a pandemia veio desafiar os operadores e e o próprio regulador a reagir à mudança dos padrões de sinistralidade, e ainda ao aumento do teletrabalho, sendo necessário atuar sobre esta situação que já não era circunstancial, nomeadamente no que se refere à lei e ao próprio desenho da apólice uniforme de acidentes de trabalho”. O ano passado, regista Nuno Arruda, senior director – Head of Sales and Client Management da Willis Towers Watson, assistiu-se a um “acelerar de tendências que já se vinham a verificar, como a desmaterialização de processos e a preocupação com a experiência digital”. Adianta que a pandemia veio levantar questões quanto à capacidade do próprio mercado em responder a outros tipos de eventos que muitas vezes eram relativizados nas matrizes de riscos das organizações, e obviamente desde logo os riscos pandémicos e de saúde pública e as perdas financeiras associadas”. Acrescenta que a pandemia veio sublinhar alguns riscos que se terão acentuado, como os riscos cibernéticos ou os riscos para a saúde nos colaboradores, não só física mas também mental”. Subli-



“Sacrifice today to enjoy the benefits tomorrow”



**CRISTINA
ROGADO**
Associada Sénior
Resolução de Litígios
na CMS

**FRANCISCO
VELOSA DA SILVA**
Associado Resolução
de Litígios CMS

No passado dia 17 de março de 2021, o Governo prorrogou novamente, até 30 de setembro de 2021, o regime excecional e temporário que estabelece medidas de flexibilização para os contratos de seguro, designadamente moratórias, reduções e fracionamento dos prémios de seguro e o afastamento da resolução automática ou da não prorrogação em caso de falta de pagamento do prémio, em consequência da diminuição temporária dos riscos seguros devido ao significativo abrandamento, ou mesmo suspensão, da atividade dos segurados e das dificuldades económicas sentidas pelas famílias por força da atual crise pandémica provocada pela Covid-19.

O regime aplica-se aos seguros obrigatórios e aos que cobrem riscos das atividades afetadas, tais como seguros de responsabilidade civil profissional ou geral, seguros de acidentes de trabalho ou pessoais, seguros desportivos obrigatórios ou seguros de assistência, excluindo-se os seguros de grandes riscos, de vida, de colheitas e pecuário e os seguros mútuos pagos com o produto das receitas.

Longe de desonerar os segurados da obrigação de pagamento dos prémios de seguro, este regime permite atenuar os efeitos da pandemia nas famílias, bem como nas empresas, com quebras de faturação na ordem dos 40%, que desenvolvam atividades que se encontrem suspensas ou cujos respetivos estabelecimentos se encontrem encerrados. Pretende-se, ao fim ao cabo, a manutenção dos contratos de seguro e

da atividade seguradora, absorvendo a diminuição total ou parcial dos riscos seguros em virtude da crise pandémica, com o objetivo último de proteção das famílias e da nossa economia, na pessoa (coletiva) das empresas, largamente afetadas pela Covid-19. O acordo entre as seguradoras e os segurados, por via da aplicação deste regime, pressupõe, necessariamente, a aplicação de condições mais favoráveis aos segurados, tendo-se verificado uma adesão elevada das seguradoras, como seria de esperar, uma vez que em períodos de crise impera o princípio “sacrifice today to enjoy the benefits tomorrow”.

É isto que demonstram os mais recentes dados publicados pela entidade reguladora ASF, referentes ao período entre 13 de maio, data de entrada em vigor do regime, e 31 de dezembro de 2020. Segundo a ASF, durante este período as seguradoras reduziram os prémios de seguro em cerca de um milhão de contratos que cobrem atividades afetadas diretamente pelas medidas adotadas em resposta à pandemia e pouco mais de 4.800 apólices correspondentes às mesmas atividades foram objeto de aplicação de um regime de fracionamento dos prémios sem custos adicionais para o tomador do seguro. Adicionalmente, cerca de 4,6 milhões de contratos, na sua maioria relativos a seguros automóvel, foram renegociados entre as partes por forma a acautelar um regime mais favorável ao tomador do seguro respeitante à liquidação dos prémios. Não menos importante, a validade das coberturas obrigatórias foi também prolongada por um período de 60 dias em cerca de 5,1 milhões de apólices, na sua maioria relativa a seguros automóvel, em virtude de as partes não terem alcançado acordo e de se ter verificado a falta de pagamento do prémio ou fração respetiva. Tudo isto demonstra a relevância e a necessidade atual deste regime excecional e temporário em matéria de contratos de seguro, que possivelmente irá continuar a ser prorrogado até que a crise pandémica esteja controlada e permita a retoma da economia.

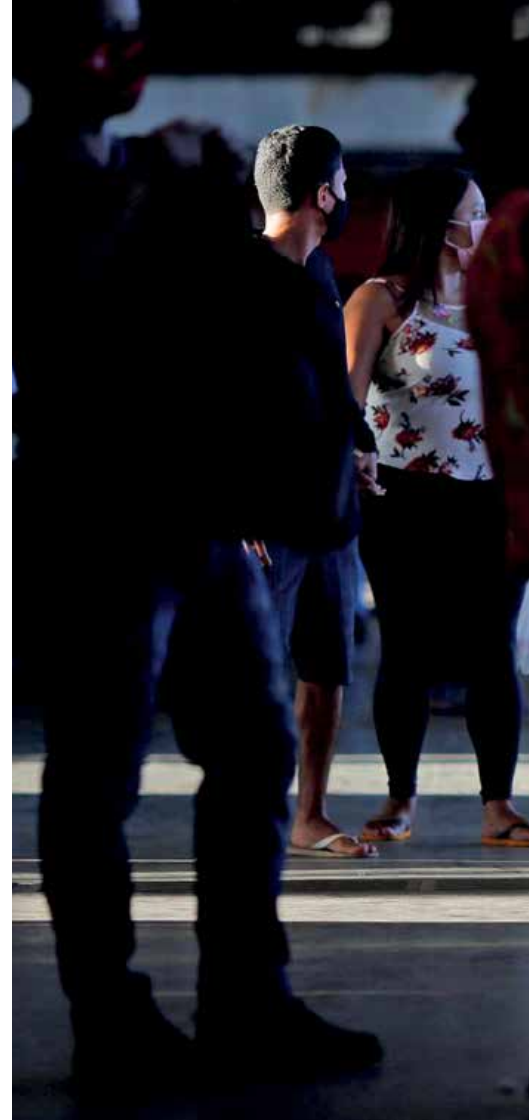
na ainda Nuno Arruda que ao nível dos preços assistiu-se em alguns ramos a uma “tempestade perfeita para o comprador, com o acentuar do endurecimento de condições e reduções de capacidades, assim como restrições ao nível de clausulados, em particular nos riscos profissionais, património e responsabilidades”. Diz Pedro Rego da mediadora F. Rego que em termos globais, a sinistralidade foi agravada face aos níveis habituais, e já de si crescentes, “pelo pagamento de montantes de indemnização nunca antes visto em áreas como eventos e desporto, através de apólices de contingência que agravaram de forma relevante os custos de exploração dos resseguradores, e, por consequência, das seguradoras, que se espera que venham a ter impactos duradouros nos próximos anos sobre o pricing dos seguros”.

DIGITALIZAÇÃO

A digitalização da economia foi acelerada com a pandemia. António Bico, CEO da Zurich Portugal, acrescenta que a pandemia alterou “a mentalidade digital do consumidor, os novos modelos de trabalho – a partir de casa, do escritório, de ambos ou de outro qualquer local – e a mobilidade. Também sabemos que a pandemia está a alertar-nos para que a reconstrução da economia seja realizada em alinhamento com a necessária redução de emissões de carbono. Todos estes novos estilos de vida vão constituir desafios a que o sector segurador já está a responder e vai continuar a dar resposta”. Acrescenta que “para os riscos de características e impactos globais que têm invariavelmente impacto em Portugal – como as pandemias ou as catástrofes naturais – devemos encontrar respostas coletivas, sendo relevante ter em conta que o sector segurador deve trabalhar juntamente com os governos em parcerias público-privadas, no sentido de fornecer uma efetiva proteção que tenha uma amplitude que permita recuperar a sociedade dos impactos sofridos por estes eventos de magnitude elevada. Para materializarmos estas parcerias é necessário superar diferentes obstáculos que ainda subsistem”. Por seu lado, Pedro Rego sublinha que “a relação com o cliente e a desmaterialização de processos são, igualmente, um desafio

premente para as organizações que atuam neste sector. Obrigam todos os operadores no mercado a impulsionar a eficiência nos seus processos, bem como a apostar em inovadoras formas de contacto com os clientes. Destaco igualmente a generalização do conceito de pay-per-use, em que o seguro será associado à fruição e utilização de objetos ou momentos, dos quais os seguros de automóvel, de acidentes ou de responsabilidades são bons exemplos”.

E por temas, a saúde é um dos maiores desafios dos seguradores para os próximos anos. E recorda Ana Mota, da MDS, que “a comparticipação nos testes de diagnóstico Covid-19, a dinamização da telemedicina em geral e a extensão dos serviços de medicina online, nomeadamente com linhas de apoio psicológico, foram medidas implementadas de forma transversal por todo o mercado em benefício dos seus segurados”. Carlos Freire, deputy CEO da broker Aon Portugal, lembra que “sendo a pandemia considerada um risco de saúde pública, que deve estar sob a alçada do Estado, o risco pandémico manteve-se assim como um risco excluído pela maioria dos seguradores de saúde a operar em Portugal”. Recorda Alexandre Falcão, Associate Director Health & Benefits da WTW que esta pandemia “veio agravar questões como o sedentarismo, alimentação pouco saudável e o isolamento das pessoas, potenciando assim um maior risco de doenças associadas, incluindo as do foro de saúde mental. Esta realidade levou a uma maior procura de soluções que promovam a prevenção e o bem-estar, o que por sua vez tem impulsionado a inovação da lado da oferta, sendo hoje já possível encontrar, por exemplo, a disponibilização de consultas de psicologia online em alguns seguros de saúde, paralelamente a outros serviços de prevenção e promoção e vida saudável”. E recorde-se que os prémios dos seguros de saúde registaram um crescimento de 8,3% em 2020 em face do período homólogo. Acrescenta Paulo Fradinho, Leader da Mercer Marsh Benefits Portugal que “do ponto de vista operacional, esta pandemia veio acelerar transformação digital no seguro de saúde, com simplificação de processos e maior investimento em capacidade e serviços de medicina virtual



à distância. Em termos macro, espera-se que o impacto financeiro no Estado e na sociedade, fomenta o debate do papel da indústria seguradora e da saúde privada em situações futuras de pandemia, seja através de alterações nas coberturas ou no financiamento do risco com modelos mais transversais”.

E ligado à saúde está a longevidade, um problema que também se manifesta a nível das poupanças e dos produtos disponibilizados pelo sector. Dados recentes do Eurostat indicam que em 2020, cerca de 20,6% da população da União Europeia tinha 65 anos ou mais, sendo que em Portugal aquela percentagem subiu aos 22,1%. Mais velhos do que nós estão a Itália, Grécia e Finlândia. E por regiões a população mais idosa em Portugal vive na região do Alentejo com um índice de 25,6%. Por outro lado, a indústria seguradora tem estado atenta a um fenómeno que tem sido empolado pelo período do confinamento e que é a saúde mental. Informações citadas pelo jornal Público dão contas que Portugal irá usar 85 milhões

uma obrigação. Relembramos aquilo que os gestores pensavam sobre saúde pública há dois anos. O relatório da broker Aon de 2019 – Global Risk Management Survey – indicava que a pandemia era o 60º risco que mais preocupava os gestores e 82% das empresas assumiam que as crises de saúde pública não eram um risco prioritário. Ora, este posicionamento veio trazer maiores dificuldades às estratégias de gestão de risco e às equipas de gestão destas empresas em responder de forma rápida e eficaz à pandemia, sendo que menos de 30% dos inquiridos daquele survey da Aon na região da Europa, Médio Oriente e África tinha implementado um plano de respostas contra pandemias.

POUPANÇAS

A poupança para a reforma surge associada à pandemia, à saúde e ao envelhecimento. Os portugueses recusam o risco e a descida dos juros para níveis mínimos coloca-os numa situação difícil a nível de rendibilidade das poupanças. Os produtos tradicionais estão a gerar zero de rendimento e os PPR de seguradoras apresentam resultados melhores quando são indexados a produtos com algum risco. Diz Rui Neves, sócio sénior da McKinsey em Lisboa, que “a transformação (nos seguros) inclui, entre outros aspetos, o desenvolvimento de novos seguros de vida mais flexíveis que permitam passar das apólices tradicionais de poupança, com lucro garantido, para outro esquema híbrido, como são os unit-linked, seguros no ramo Vida que estão ligados a fundos de investimento, e que incluam também coberturas relacionadas com a saúde”. Referem os analistas da McKinsey & Company que os consumidores “continuam à procura de retorno garantido”, e isto significa que “muitas seguradoras vão enfrentar desafios para oferecer garantias de forma rentável e com eficiência de capital”. Os unit-linked, refere a mesma fonte, são mais eficientes em termos de capital e apresentam um bom desempenho em ambiente de baixas taxas de juro. Refere ainda a McKinsey que na próxima década “a inovação de produtos no sector irá provavelmente crescer para serviços adjacentes. Os seguradores “vão procurar diferenciar-se

de euros do Plano de Recuperação e Resiliência para criar 40 equipas comunitárias de saúde mental. Indica a mesma informação que haverá programas de intervenção não-farmacológica nos centros de saúde e serão criadas quatro novas unidades de internamento de agudos em hospitais gerais. Sérgio Ferreira, Executive Diretor da consultora EY refere que “à medida que a

A pandemia veio alterar o paradigma em que vivíamos, tanto a nível internacional como nacional. A tendência de aumento do pricing nos mercados internacionais foi acelerada

indústria dos cuidados de saúde olha para a recuperação e planeia o seu futuro, as seguradoras de saúde que desenvolverem e modificarem as suas ofertas, para as tornar mais “à prova de crise” e “prontas para o futuro” serão aquelas que assegurarão um continuado crescimento e sucesso futuro”. Um trabalho recente da McKinsey & Company revela que até 2030, o número de pessoas com idade superior a 60 anos aumentará mais de 50%. E isto significa que “as doenças relacionadas com o estilo de vida e comportamento, como por exemplo a diabetes, as doenças cardíacas e o cancro do pulmão, serão responsáveis por 71% dos óbitos anuais em todo o mundo e representarão um proporção cada vez maior de risco de mortalidade”. Adiantam os analistas desta empresa que “a proliferação de dados e dispositivos conectados, como é o exemplo dos smartwatches, beneficia o papel ativo que as seguradoras do ramo Vida desempenham na educação de saúde do cliente, que se traduz num benefício para todos”. A reinvenção dos seguradores durante esta década é



através da criação de serviços com valor acrescentado e benefícios não monetários, especialmente à medida que as coberturas de saúde e vida continuam a convergir”.

De qualquer forma estamos num mercado onde o consumidor médio quer poupar mas não consegue. O período da pandemia foi uma exceção com o aumento da poupança pelo efeito de não ser possível consumir. Refere Sérgio Ferreira, da EY, que as seguradoras “têm de se tornar mais centradas nos clientes, passando de uma operação centrada na transação para a criação de relacionamentos emocionais com os seus clientes, em torno de ofertas de serviços que são desenhados em torno dos momentos e experiências da vida dos consumidores”. Adianta que o desfazamento dos consumidores entre as preocupações e a realidade “advém em grande medida de alguma iliteracia financeira” e os seguradores “têm uma oportunidade única para ocuparem esta lacuna no mercado, criando valor no seu posiciona-

mento e na relação com os consumidores, tornando-se parte da sua vida, a qual deve começar bem mais cedo no ciclo da vida das pessoas”.

As catástrofes naturais são outro desafio para os seguradores, sendo que é assumido que o sector tem mostrado uma forte capacidade de resposta a estes eventos e os incêndios de outubro de 2017 foram o exemplo disso. Foi o maior sinistro de sempre em território nacional e implicou o desembolso de 200 milhões de euros para os seguradores. Felizmente para o sector há muita informação e um prazo temporal grande. E recorda Rodrigo Fradinho da

A saúde é um dos maiores desafios dos seguradores para os próximos anos

Mercer Marsh Benefits Portugal, que “é com base nessa informação que os resseguradores e seguradores se baseiam para, entre outros, prever tendências e ajustar o seu posicionamento”. Adianta que o sector sabe “onde há maior probabilidade de ocorrência de cada tipo de desastre natural, e que é também capaz de mapear o seu impacto financeiro, as consequências para infraestruturas, pessoas e habitats. Esta capacidade leva-nos a dizer que o sector é capaz de fazer face à cada vez maior probabilidade de eventos naturais”. E foi esta informação que permitiu o desenvolvimento de seguros paramétricos, sendo que estes permitem através de mediação de controlo de determinados parâmetros, “uma resposta reforçada a eventos catastróficos de alto impacto financeiro”, frisa o mesmo interlocutor. Recentemente foi a depressão “Filomena” que causou grandes estragos no arquipélago da Madeira. Foram ventos fortes e chuvas torrenciais a provocar derrocadas com consequências a nível do encerramento de escolas e do encerramento de atividades comerciais e industriais. Carlos Freire da Aon recorda em 2020 acontecimentos climáticos com forte impacto local, caso da tempestade “Bárbara” que originou um prejuízo de 57 milhões de euros na Ibéria e em França, a par da chuva forte ocorrida na Madeira a 25 de dezembro com perdas acima dos 29 milhões de euros. Refere o mesmo responsável e citando o mais recente estudo da Aon Weather, Climate & Catastrophe Insight referente a 2020, o nível global de prejuízos causados por episódios naturais aumentaram 21 mil milhões de dólares americanos em face do ano anterior, “o que originou uma nova subida do valor das perdas resultantes com desastres naturais que, na maioria dos casos, não estão totalmente cobertas por apólices de seguros”. Estes dados, refere o mesmo gestor, “corroboram a necessidade de repensar a oferta seguradora, por forma a reduzir o gap de proteção muito relevante que ainda existe”.

CIBERRRISCO

O risco cibernético é, possivelmente, o maior que o mundo irá conhecer nos próximos anos e a pandemia ampliou esse mesmo risco. Muitos analistas têm afirma-

do que será simples a proteção a nível individual mas, a verdade, é que o teletrabalho levou a que muitos colaboradores usassem, e continuam a usar, redes wi-fi inseguras e não monitorizadas ou mesmo equipamento pessoal, ao mesmo tempo que lidavam que dados confidenciais de grupos empresariais e organizações. Este risco pode originar cenários de perdas de produtividade, perdas de clientes, perdas de valor da empresa, multas/ações regulatórias, ou indemnizações a terceiros/clientes, alerta Carlos Freire, da Aon. Por seu lado, Pedro Pinhal, Diretor Técnico e Sinistros da MDS Portugal, refere que com a pandemia “a sociedade migrou de um mundo físico para um digital e onde todos somos ciberdependentes, e consequentemente, ciber vulneráveis”. Recomenda Pedro Pinhal que em face dos efeitos catastróficos que eventos cibernéticos podem causar, “inclusive colocando em perigo o sucesso e continuidade dos negócios, torna-se crítico que as organizações elevem a gestão dos riscos cibernéticos a um patamar estratégico”. Jorge Tobias, Associate Director da Willis, relembra o relatório da PGR onde se refere que em 2020 foram apresentadas cerca de 40 denúncias mensais de crime informático e que no final de 2020 foram registadas mais denúncias do que as registadas no global dos anos de 2017 a 2019. E embora em Portugal não existam números sobre o impacto na economia e na sociedade do cibercrime, Jorge Tobias socorreu-se de um relatório da Comissão Europeia, designado por “The EU’s Cybersecurity Strategy for the Digital Decade”, para concluir que o custo total do cibercrime em 2020 representou a maior transferência de riqueza na história, ultrapassando o tráfico de droga. Recorde-se que o incidente com o ataque de ransomware WannaCry em 2017 gerou um impacto negativo superior a 6,5 mil milhões de euros e afetou dezenas de países, incluindo Portugal. E o sector segurador já tem soluções que permitem absorver o choque com os custos de resposta a incidentes, os custos com eventuais exposições regulatórias, o RGPD, e ainda custos financeiros diretos como perdas de lucros decorrentes de um incidente de segurança.

O papel do Estado português no Seguro de Crédito



ISABEL PRAÇA
Associate da Willis Towers Watson em Portugal

No início da crise pandémica houve uma reação imediata por parte da União Europeia, dando autorização aos Estados-membros para a concessão de apoios, nomeadamente ao Seguro de Crédito. Contudo, a nível individual, os Estados-membros não tiveram o mesmo tipo de resposta e a do Estado Português, em particular, foi tardia e revelou-se insuficiente a vários níveis. Inicialmente, a Linha de Apoio do Estado, designada por Facilidade Curto Prazo OCDE 2020, vigorou até 31 de dezembro de 2020, sendo posteriormente renovada até 30 de junho de 2021, sob a designação de Exportação Segura 2021. A renovação teve vários aspetos positivos, tais como uma maior abrangência de países (praticamente todos passaram a estar incluídos), um aumento do valor de apoio e custos mais reduzidos. No entanto, ainda existem limitações, pois o mercado interno mantém-se excluído e continua a não ser permitido o apoio em situações de limites nulos nas apólices base das seguradoras privadas. A questão da abrangência do mercado interno é fundamental, dado que muitas empresas exportadoras abastecem-se em Portugal e sem crédito dos seus fornecedores nacionais não terão condições de concorrer no mercado internacional. Esta questão é ainda mais premente quando os exportadores portugueses se confrontam no mercado mundial com concorrentes de outros países que beneficiam de planos de apoio de Seguro de Crédito mais robustos, permitindo-

lhes uma maior capacidade e grau de confiança para o desenvolvimento da sua atividade exportadora e, por conseguinte, tornando-a mais competitiva. Tendo em conta que os apoios criados para fazer face à crise pandémica são essenciais para o estímulo e retoma da atividade económica empresarial, é essencial que saibamos aproveitar a preocupação revelada por parte da União Europeia e das Instituições Financeiras internacionais no sentido de prolongar as ajudas estatais, nomeadamente a da Linha de Apoio Exportação Segura 2021. E, neste sentido, será muito importante que as empresas, as associações empresariais, conjuntamente com as seguradoras e o governo, comecem a trabalhar de imediato a extensão das medidas de apoio ao Seguro de Crédito e, se possível, o alargamento da sua atuação passando a cobrir garantias nulas nas apólices base e contemplando o mercado interno.

Uma nota final para referir que o Estado Português disponibiliza outros instrumentos de seguro que podem ajudar as empresas na exportação, nomeadamente:

- Linha de Seguro de Créditos à Exportação de Curto Prazo, para exportações destinadas a países fora da OCDE, que poderá funcionar como um ótimo complemento à linha de Exportação Segura 2021;
- Seguro de Crédito à Exportação para operações de médio/longo prazo;
- Seguro de Caução.

As empresas, associações empresariais, seguradoras e o Governo devem começar a trabalhar a extensão das medidas de apoio ao Seguro de Crédito

O futuro dos seguros em Portugal

2021 é ano de desafios para o setor segurador. Os objetivos são inverter a tendência de redução das vendas dos produtos Vida, desenvolver canais e plataformas e processos digitais para um novo tipo de relacionamento com os clientes, e ainda a implementação de modelos de gestão com os canais de mediação.

A imprevisibilidade domina a indústria dos seguros. A questão da pandemia demonstrou isso mesmo mas, é preciso antecipar. Sérgio Ferreira, Executive Diretor da consultora EY criou seis desafios para esta indústria a serem atingidos em 2021. Considera que “o mundo vai ser cada vez mais “figital”. Justifica que a pandemia acelerou a adoção dos canais digitais pelos clientes, o qual passou claramente a ser o canal mais importante de relacionamento, “não se esperando um retrocesso nestes hábitos e comportamentos. Contudo, a combinação com pontos de contacto físico, para aconselhamento e produtos/serviços mais complexos irá continuar a desafiar as seguradoras para compreenderem que para os consumidores não existem canais, mas sim uma jornada de relacionamento contínuo, na qual pretendem poder utilizar a forma de contacto mais conveniente nesse seu momento de vida, face à necessidade que têm”. Depois, diz, a pandemia aumentou a preocupação com a saúde e bem-estar. Risa que “a pandemia da Covid-19 trouxe a saúde e o bem-estar para o topo das preocupações das pessoas. Durante o passado ano de 2020 observámos uma resposta das seguradoras a esta mudança, reforçando as suas ofertas de coberturas médicas e de vida mais tradicionais através de uma variedade de produtos e serviços digitais de saúde e bem-estar. O desafio no próximo ano será o de como poderão manter e reforçar a sua presença no ecossistema de saúde, uma vez que todos tentarão conquistar aqui uma vantagem competitiva, face à sua importância e procura crescente por parte da população e geral”. Temos ainda as oportunidades criadas. “Assistimos a

uma mudança de comportamentos e hábitos por parte dos consumidores face à pandemia que levou à procura de proteção para riscos cibernéticos, seguros para ameaças pandémicas, cancelamento de eventos e do lado das empresas a coberturas de continuidade de negócio. O desafio para as seguradoras é uma vez mais a sua capacidade para serem centrados nos seus clientes para poderem desenvolver ofertas personalizadas que respondem a esta procura e necessidade dos clientes, onde as parcerias com outros operadores económicos e a utilização alargada de novas tecnologias serão uma necessidade central para uma resposta integrada, uma vez mais garantindo a sua presença nos momentos da vida dos clientes e das empresas”. Acrescenta como quarto desafio o facto de a confiança ter passado a ser central para os consumidores. “Este será um desafio muito relevante para as seguradoras nos próximos anos, pois os clientes esperam que as marcas com as quais estabelecem uma relação tenham e vivam propósitos e valores claros, ao mesmo tempo que lhes entregam um serviço de excelência por um valor justo percebido.

Tendência para ofertas noutras indústrias de modelos de subscrição, em vez de posse, estão a mostrar-se como estando para ficar

A confiança deixou de ser negociável! Sallienta ainda a procura de novos modelos de subscrição. Alerta para “novos ágeis atores do mercado segurador, bem como a tendência para ofertas noutras indústrias de modelos de subscrição em vez de posse, estão a mostrar-se como estando para ficar e os clientes estão a mostrar um enorme apetite pelos mesmos. Assim, as seguradoras têm o desafio de conseguirem adaptar-se, iniciando a transformação dos seus modelos tradicionais de prémio fixo para taxas baseadas na utilização”. E, por último, temos a sustentabilidade. Diz que “as preocupações dos consumidores com as alterações climáticas, a sustentabilidade e o impacto social aumentou, tornando-se um desafio para as seguradoras terem de se tornar “seguradoras sustentáveis”, sob pena de verem a sua marca ser preterida por outras que demonstrem ter abraçado iniciativas que promovam a sustentabilidade do planeta e a preocupação com causas sociais, onde são exemplos incentivos para clientes que adquiram carros elétricos”.

Rodrigo Simões de Almeida, CEO Marsh e Mercer Portugal diz que o setor segurador tem grandes desafios a nível de rentabilidade e de adaptação ao novo mundo. Frisa que “a digitalização da economia foi acelerada, o que representa um desafio, mas também uma grande oportunidade de uma adaptação de processos e oferta às necessidades das pessoas, empresas e Estados. Assim, julgo que o maior desafio está em manter a agilidade e a capacidade de mudança, tendo sempre em atenção a necessidade de upskilling e reskilling de equipas, de modo a enfrentar os desafios deste ano e dos seguintes”. Na mesma linha está Ludgero Gonçalves,

partir da consultora Deloitte para quem existem três desafios, a saber: “A necessidade de encontrar soluções relevantes que permitam inverter a tendência dos últimos anos de redução das vendas de produtos de vida. O segundo passa pela implementação efetiva de modelos híbridos de gestão da rede de agentes que permitam manter a proximidade e motivação das equipas nesta realidade de trabalho e relações remotas. E o terceiro é o desenvolvimento dos canais e processos digitais que permitam aos clientes um contacto direto e eficaz com as seguradoras, em particular para garantir a resolução de sinistros à distância”. Nuno Arruda, Executive Board Portugal and Senior Director – Head of Sales da consultora Willis Towers Watson frisa que “há desde logo um desafio financeiro e comercial: a pandemia, o confinamento e o inevitável abrandamento económico implicaram um decréscimo da produção do seguro direto em Portugal em 2019 na ordem dos 18,5%, muito devido à queda no ramo Vida de cerca de 35% (nos ramos não vida assistiu-se a um crescimento de 3,1% com especial incidência no seguro de saúde que terá crescido aproximadamente 8,5%). É essencial que o mercado se demonstre capaz de inovar e adaptar a novos riscos, não só decorrentes da cada vez maior interligação de cadeias de fornecimento mas principalmente dos contínuos avanços tecnológicos, da intangibilidade de ativos e dos infelizmente inevitáveis impactos das alterações climáticas. Urgem novas formas de distribuir e chegar aos clientes/consumidores e inovação ao nível da aplicação de capital na sua transferência”.

Riscos imediatos

O risco cibernético é um desafio pelo facto de ser aquele que tem potencial para crescer de forma acelerada. Jorge Tobias, Associate Director da WTW, diz sobre o risco cibernético que “pese embora um contexto adverso, a verdade é que muitas empresas estão ainda a incorrer com os custos associados a este tipo de eventos diretamente no seu balanço pois ainda não integraram na sua estratégia normal de transferência de riscos um seguro es-



Sérgio Ferreira
Executive Director
da EY



Jorge Tobias
Associate Director
- Corporate Risk &
Broking da WTW



Nuno Arruda
Executive Board
Portugal and Senior
Diretor na WTW



**Ludgero
Gonçalves**
Partner da Deloitte



**Rodrigo Simões
de Almeida**
CEO da Marsh
e Mercer Portugal

pecializado para transferir o impacto financeiro provocado por este tipo de eventos e em simultâneo garantir que num cenário desta natureza têm capacidade de financiar e operacionalizar, com recurso ao prestadores especializados, o seu plano de continuidade de negócio. O relatório do CNCS (Riscos & Conflitos - junho 2020) identifica que em Portugal a percentagem de empresas que contrata um seguro contra riscos cibernéticos é metade da média verificada na UE o que ilustra bem o caminho que ainda há por fazer no mercado português.

Da parte do sector segurador existem soluções testadas e que podem fazer a diferença para as organizações permitindo absorver o choque com os custos de resposta a incidentes, os custos com eventuais exposições regulatórias (RGPD) e ainda custos financeiros diretos como perdas de lucros decorrente de um incidente de segurança. Sugerimos que as organizações recorram a consultores e corretores de seguro, para que os ajudem a obter um maior entendimento sobre a sua exposição aos riscos cibernéticos e possíveis implicações financeiras para a organização em múltiplos cenários. Esse passo é fundamental para que posteriormente possam procurar e negociar uma solução de seguro adequada à sua realidade e necessidades específicas”. Nesta mesma linha está Ludgero Gonçalves, partner da Deloitte. Frisa que “a cibersegurança assume-se assim como uma clara prioridade, tendo as seguradoras um papel crucial neste âmbito. Nesse sentido, registou-se uma elevada agilidade no setor na resposta a este desafio, existindo atualmente à disposição uma oferta de produtos de seguros que permite às empresas a mitigação dos riscos de cibersegurança, endereçando, entre outros, a cobertura de custos relacionados com a recuperação de dados e de sistemas e com a interrupção de atividade”. Rodrigo Simões de Almeida, CEO da Marsh e Mercer Portugal, diz que o risco cibernético é uma das principais preocupações de Nações e de empresários. Este é, aliás, a grande conclusão do trabalho “Global Risks Report 2012”, divulgado pela WEF e pelo grupo Marsh McLennan.



Por Vítor Norinha

José Galamba de Oliveira, presidente da APS
– Associação Portuguesa de Seguradores

“O setor segurador sai reforçado da pandemia”

Os seguros não mudaram com a pandemia, mas houve ajustamentos e a digitalização ganhou preponderância. Galamba de Oliveira, o presidente da APS, considera que o sector sai reforçado e encontrou soluções para os clientes com maiores dificuldades financeiras.

O que mudou na indústria seguradora com a pandemia?

No essencial, a indústria de seguros não mudou. Mudaram formas de trabalhar, mudaram-se processos operativos, aceleraram-se mudanças que já estavam em curso, ajustaram-se prioridades, tornou-se tudo mais digital. Mas o essencial – ou seja o posicionamento do sector como um sector capaz de ir ao encontro das necessidades das pessoas e das empresas até saiu reforçado. O sector evidenciou uma capacidade de resposta muito positiva e, apesar da significativa quebra de produção de seguros, conseguiu manter a sua solidez

financeira, encontrar soluções para os seus clientes mais afetados pela pandemia e com maiores dificuldades financeiras, apoiou os seus fornecedores e prestadores de serviços mais diretos e conservou os postos de trabalho, mas mantiveram-se as pessoas, manteve-se o foco nas necessidades dos clientes.

Qual a importância da digitalização no negócio?

É fundamental. Mas essa era uma evolução que já estava a ser feita e que apenas acelerou com a pandemia. Aliás, se não estivesse já numa fase adiantada não teria sido possível ao sector colocar de pé

tão rapidamente soluções de telemedicina, de peritagens à distância, de assistência, criação de apps de suporte aos clientes. Creio que a pandemia veio também desmistificar alguns dos supostos perigos da digitalização e que não avançavam devido a bloqueios de natureza legislativa ou regulamentar. Veja-se o caso das chamadas cartas verdes no seguro automóvel.

Como têm reagido os seguradores e os segurados às moratórias? São suficientes?

As seguradoras têm manifestado desde o início o seu apoio ao regime de moratórias. Aliás, começaram a negociar e a facilitar

ajustamentos aos contratos de seguro muito antes do DL 20-F/2020, de 12 de maio, ter entrado em vigor porque sentiram logo no terreno as dificuldades dos seus clientes. Todavia, tão importante como a moratória de 60 dias para pagar o prémio é a flexibilidade para encontrar soluções que ajudem os clientes a manterem-se seguros e protegidos dos riscos a que estão expostos, mesmo num contexto de redução de atividade. E isso só pode ser feito com base numa análise casuística das situações e as seguradoras têm-no feito e continuarão a fazê-lo. É importante ter a noção que a pandemia não afetou todas as pessoas e todas as empresas por igual e que muitas não necessitam deste tipo de apoio, pelo que soluções de aplicação generalizada não são adequadas.

Como evoluíram as empresas seguradoras em 2020 ao nível do risco de liquidez?

Até ao momento as seguradoras não sentiram qualquer problema ao nível do risco de liquidez.

Os resgates acelerados no ramo Vida não as afetou?

O modelo de negócio dos produtos financeiros do ramo Vida é um modelo mais assente em produtos com horizontes temporais alargados e cujos resgates são, tendencialmente, menos suscetíveis a fatores conjunturais de curto prazo. Ainda assim, face à crise económica e social decorrente da pandemia, é natural que tenham existido resgates de seguros financeiros motivados por necessidades de curto prazo dos clientes, mas os números de que a APS dispõe relativos ao ano de 2020 (ainda que provisórios) indiciam que os volumes mensais de resgates registados a partir de março não foram substancialmente diferentes dos volumes observados em períodos anteriores à eclosão da pandemia.

Qual as áreas de maior relevo na atualidade para a indústria? O ‘cyber risk’, os riscos catastróficos, os seguros de crédito, a saúde ou a poupança?

A saúde é talvez a área de maior relevância no conjunto do sector segurador. Não sendo um seguro obrigatório é o seguro que mais tem crescido nos últimos anos e posiciona-se já como o segundo maior ramo

do negócio não Vida. No ramo Vida é sem dúvida a poupança para a reforma. Mas todas as áreas referidas são de enorme relevância, incontornáveis e prioritárias para a atividade seguradora.

Ao nível de saúde, a adaptação que alguns seguradores fizeram na cobertura do risco pandémico foi bem acolhido pelos segurados? E foi suficiente essa adaptação, ou o esforço pode e deve ser suplantado?

A cobertura dos riscos associados a uma pandemia é de uma enorme complexidade e nenhuma seguradora sozinha tem capacidade para lhe dar resposta. Mesmo a nível europeu não está a ser equacionada uma solução harmonizada.

Por isso, as adaptações que vão sendo feitas são os possíveis no quadro globalizado em que os seguradores operam e têm em conta as proteções de resseguro internacional e as soluções de parcerias público/privadas existentes nos vários mercados. Como é sabido em Portugal essas parcerias público/privadas não existem e, como tal, ficam desde logo excluídas soluções de proteção mais abrangente que possam estar a ser equacionadas noutros mercados.

Como estão os seguradores a preparar os riscos catastróficos, tendo em conta ainda recentes episódios na Grande Lisboa?

Enquanto não se evoluir para um mecanismo de proteção dos riscos catastróficos mais abrangente e em que Seguradoras e Estado possam ter atuações articuladas numa lógica de complementaridade, as empresas de seguros continuam a efetuar a gestão deste risco nos moldes tradicionais, tendo em conta as regras de uma gestão sã e prudente da sua carteira e das responsabilidades assumidas.



Nenhuma seguradora sozinha tem capacidade para dar resposta (aos riscos pandémicos)

Pode-se considerar o ‘cyber risk’ como o mais relevante na indústria mundial na atualidade?

O *cyber risk* é um risco muito relevante. Mas o risco pandémico também o é e, os riscos associados às alterações climáticas também. Creio que só o tempo nos dirá qual o mais relevante e, provavelmente, outros surgirão. Mas que são todos extraordinariamente importantes, isso é inquestionável.

Como pode o ramo Vida voltar a crescer acentuadamente com a atual situação de juros negativos? O que podem os seguros fazer para atrair aforradores?

No atual contexto não é expectável um crescimento acentuado do ramo Vida. A melhor forma de atrair aforradores, é mostrar o respeito pelas suas poupanças e saber merecer a sua confiança. Sabemos que hoje em dia é fundamental apresentar soluções que ofereçam segurança quanto às aplicações efetuadas, mesmo que os rendimentos oferecidos sejam baixos ou nulos. Mas ter a garantia do capital investido já é um fator a que os aforradores dão valor. E por isso achamos que o novo produto de poupança para a reforma, o chamado PEPP, que deverá estar disponível em 2022, vai ser importante para imprimir algum dinamismo nesta área do ramo Vida.

Os seguradores têm correspondido aos esforços das Autoridades ao nível de literacia financeira?

No que toca à Associação e às empresas de seguros, não temos dúvidas que sim. A APS tem um programa de literacia financeira bastante ativo e que vem adquirindo, ao longo dos últimos anos um ritmo crescente. Para além de todas as nossas Associadas participarem nesse programa, mais de 50% das empresas de seguros têm também, elas próprias, programas específicos de literacia financeira.

Quais as áreas dos dois ramos de seguros que irão crescer em 2021?

Em 2021, espera-se um crescimento dos ramos Saúde e Multiriscos. As preocupações com a saúde e com a casa onde as pessoas vivem, e agora também trabalham, justificam este crescimento.

“O resseguro ajuda Portugal a encontrar a capacidade de risco que necessita”

A solvência e a escala são fatores importantes que influenciam o apetite de risco das empresas, mas não vejo isto como um problema geral em Portugal, afirma Nikhil da Victoria Lobo, Responsável da Swiss Re para a Região Sul da Europa e EMEA.

Qual é a visão da Swiss Re sobre o mercado de seguros português?

A Swiss Re está no mercado português há muitas décadas, e podemos dizer com orgulho que estamos profundamente enraizados no país e que se trata de um mercado muito interessante para nós. Portugal é um mercado maduro caracterizado por um elevado grau de concentração nos últimos anos, com importantes grupos multinacionais a investir fortemente no mercado, o que o torna altamente competitivo. Dito isto, existem oportunidades de crescimento, especialmente resultantes de mudanças na composição da força de trabalho, novos apelos para colmatar a lacuna de proteção e despesas em infraestruturas. A Swiss Re planeia apoiar esta transformação, alavancando a tecnologia e melhores conhecimentos de dados para desenvolver novos produtos e soluções em parceria com os nossos clientes portugueses que possam alargar a cobertura a grupos de risco por explorar e fomentar o aparecimento de novos modelos de negócio. Sendo de Goa, a antiga região portuguesa da Índia, estou próximo da cultura portuguesa e muito interessado em trabalhar com os nossos clientes portugueses para trazer à mesa ideias inovadoras que possam contribuir para tornar a sociedade portuguesa mais resiliente. Planeamos fazer uso desta tremenda oportunidade e fazer parte do desenvolvimento do mercado de seguros português.

Existem restrições à tomada de riscos em relação a algumas seguradoras devido a rácios ou mesmo à pequena dimensão do mercado?

A solvência e a escala são fatores importantes que influenciam o apetite de risco das empresas, mas não vejo isto como um problema geral em Portugal. Pode haver casos individuais em que a assunção de riscos é limitada, mas em geral o mercado pode encontrar a capacidade de risco que necessita. O resseguro desempenha um grande papel na implantação desta capacidade.

A Swiss Re tem aceite resseguro de contratos feitos por seguradoras com entidades públicas portuguesas?

Não temos uma política específica ou uma definição de apetite pelo risco para ressegurar entidades públicas portuguesas, mas podemos sempre ajudar os nossos parceiros locais a compreender e analisar novos negócios. O que acreditamos é que novas parcerias público-privadas podem ajudar a colmatar a lacuna de proteção como, por exemplo, a criação de um pool de risco catastrófico. Isto ajudaria certamente a colmatar a lacuna de proteção do país e a melhorar a resiliência económica de Portugal.

Pode a notação da dívida da República Portuguesa ser uma restrição?

Esta não é uma preocupação imediata. É claro que uma deterioração significativa na notação da dívida soberana pode ter impacto na visão de crédito ou nas condi-



ções de preços, mas o facto é que a Swiss Re sempre apoiou fortemente o mercado de seguros português, mesmo quando a notação soberana portuguesa atingiu os seus índices mais baixos.

Qual o impacto da pandemia no negócio dos resseguros em Portugal e no resto da Europa?

A pandemia permanece acima de tudo uma tragédia humana, com muitas vidas perdidas não só na Europa, mas em todo o mundo. Tal teve um impacto na mortalidade.

“

Na área de resseguro, a crise realçou o papel da automatização e da digitalização para evitar ruturas

indivíduos pensam sobre o risco para que possamos reforçar a resiliência da sociedade. As novas tecnologias podem reforçar cada passo da cadeia de valor.

Mas o princípio fundamental continua a ser que o resseguro tem um papel fundamental a desempenhar no apoio ao crescimento inclusivo e à resiliência, proporcionando às famílias e às empresas os meios para melhor resistirem a eventos inesperados.

Quais serão os principais fatores impulsionadores do sector dos seguros no futuro: saúde, alterações climáticas ou risco cibernético?

Deixe-me resumir numa palavra, que na minha opinião abrange todos os tópicos sobre os quais questiona: sustentabilidade. A intensidade da discussão pública sobre sustentabilidade aumentou e acelerou acentuadamente após a crise da Covid-19. Isto abrange todos os aspetos da sustentabilidade, desde as alterações climáticas e emissões de CO₂, ao provisionamento ético e à cadeia de abastecimento global, à conduta ambiental, social e de governação (ESG). Se tocarmos adicionalmente o tema do cibersegurança: a crise do Covid-19 pode revelar-se um ponto de viragem para o mercado do ciberseguro e servir de alerta para que os clientes contraíam ciberseguros privados a fim de se protegerem contra riscos informáticos.

Globalmente, a indústria dos seguros tem uma oportunidade histórica de aproveitar a sustentabilidade para oferecer valor a todos os nossos parceiros – os nossos empregados, clientes, investidores e a sociedade civil. Temos de ser facilitadores da transformação da gestão de riscos exigida pelos nossos parceiros.


O seguro vai mudar em resultado da inteligência artificial e da digitalização?

A IA e as tendências da digitalização já estão a liderar uma transformação da indústria, que já está atrasada. Elas têm o potencial de revolucionar a forma como os seguros são vendidos, como os sinistros são tratados ou como os prémios são calculados. Cede lugar a uma miríade de possibilidades de desenvolvimento de produtos, aproveitando os conhecimentos analíticos de dados no nosso desenvolvimento de

produtos em parceria com clientes e empresas tecnológicas. Um grande exemplo é a nossa plataforma Motor ADAS, onde estabelecemos parcerias com a BMW e a Toyota Insurance Services, para ajudar as companhias de seguros a oferecer prémios que se adaptem às características de segurança de um automóvel de forma simples e sem falhas. Outro exemplo do lado dos sinistros: estamos a aproveitar a nossa capacidade de análise de dados com aprendizagem de máquinas para automatizar o processo de sinistros ou resolver questões de fraude em sinistros. A digitalização está também a mudar as expectativas dos consumidores, não só na nossa indústria, mas em praticamente todo o lado. Requerem-se experiências mais rápidas, digitais e agradáveis para o cliente, que possam ter em qualquer lugar, a qualquer momento na ponta dos seus dedos. Esta nova procura dos consumidores está a levar à criação de ecossistemas digitais que agregam serviços e produtos, incluindo seguros. Tais ecossistemas digitais oferecem uma oportunidade às seguradoras e às resseguradoras de melhor personalizar os seus produtos para satisfazer as necessidades dos clientes, mas também podem mudar a dinâmica da nossa indústria, transferindo a propriedade dos clientes das seguradoras para os “proprietários” do ecossistema. A Swiss Re está bem posicionada para capitalizar esta tendência, alavancando a tecnologia e as nossas capacidades de análise de dados.

Irá a situação económica europeia influenciar o crescimento do mercado de seguros e resseguros, e de que forma?

O crescimento dos seguros está fortemente correlacionado com o crescimento do PIB, pelo que tem certamente um impacto no crescimento da nossa indústria. Mas o crescimento virá também da inovação e da exploração de novos pools de risco. Na Europa Ocidental e do Sul, a região de que me ocupo, vejo oportunidades nas áreas de resiliência económica, infraestruturas, bem como diversidade e inclusão. Além disso, precisamos de alavancar a digitalização para aumentar a penetração da indústria, alargando a cobertura a pools de risco anteriormente não atendidos.



A crise também afetou o segmento não-vida em resultado da interrupção de negócios e da rutura da cadeia de abastecimento. Abriu-nos os olhos para as vulnerabilidades do nosso mundo moderno e da nossa aldeia global mais integrada, onde os surtos podem propagar-se mais rapidamente. O combate a uma pandemia é uma batalha contra o tempo e o resultado depende fortemente das medidas governamentais adotadas. Diferentes países responderam de formas diferentes ao surto, levando a diferentes conjuntos de desafios em cada país. Na área de resseguro, a crise realçou o papel da automatização e da digitalização para evitar ruturas.

A pandemia envolverá novas estratégias da Swiss Re para o mercado global?

A pandemia alterou os comportamentos de liderança e ajudou a catalisar a adoção de formas de trabalho mais ágeis na Swiss Re. Também destacou o papel da digitalização nos seguros e a necessidade de mudar a forma como os governos e os

Cancelamento da distribuição e seguros



CARLA AZEVEDO GOMES

Sócia na SPS Sociedade de Advogados

SOFIA BERBERAN SANTOS

Associada sénior na SPS – Sociedade de Advogados

No passado dia 3 de março, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) divulgou ter procedido ao cancelamento da inscrição no registo de 3.202 agentes de seguros e dois mediadores de seguros a título acessório por não possuírem seguro de responsabilidade civil profissional.

Recorde-se que, nos termos legais, o registo do mediador de seguros, de resseguros ou de seguros a título acessório será cancelado, entre outros fundamentos, quando se verifique a falta superveniente de alguma das condições de acesso ou de exercício da atividade de distribuição.

A ASF refere que a maioria dos cancelamentos efetuados respeita a distribuidores de seguros que, no anterior regime legal, estavam inscritos como mediadores de seguros ligados, categoria em que o seguro de responsabilidade civil profissional não era exigido e refere, ainda, que admite proceder à reposição das inscrições dos distribuidores de seguros que vierem a comprovar que, à data do cancelamento, dispunham de um seguro de responsabilidade civil profissional válido.

No caso concreto, caberá, igualmente, atender ao disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 16.º (quanto a agentes de seguros) e ao disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º (quanto a mediadores de seguros a título acessório) do referido Regime Jurídico.

Em todo o caso, a ASF para a necessidade

dos mediadores de seguros, mediadores de resseguros e mediadores de seguros a título acessório cumprirem em permanência as condições legalmente exigíveis para acesso e exercício à atividade de distribuição de seguros, sob pena do cancelamento dos respetivos registos.

Por outro lado, cabe recordar, ainda, que o cancelamento da inscrição no registo implica a transmissão automática, para as empresas de seguros, dos direitos e deveres sobre os contratos em que interveio o mediador de seguros, de resseguros ou de seguros a título acessório. Assim, nomeadamente, as empresas de seguros terão um prazo de 10 dias para comunicar (i) o cancelamento aos tomadores de seguros e informar os mesmos, (ii) a ocorrência da transmissão e (iii) que os tomadores mantêm o direito de escolher e nomear, nos termos legais, mediador de seguros ou de seguros a título acessório para os seus contratos.

Por fim, não será despidendo recordar, em termos gerais, que constitui contraordenação muito grave, a utilização de mediador de seguros que não esteja registada ou autorizada junto da ASF para esse efeito, nos termos legais. Deste modo, caberá a cada entidade obrigada verificar que se conhece na sua globalidade o regime legal e normativo aplicável a cada momento e que se encontra em condições de dar cumprimento ao mesmo a todo o momento.

Cabe recordar que o cancelamento da inscrição no registo implica a transmissão automática, para as empresas de seguros, dos direitos e deveres sobre os contratos

Juros baixos impedem rendas vitalícias

O setor segurador pode estimular mais a poupança das famílias. As rendas vitalícias são uma não opção, enquanto se mantiver o nível baixo das taxas de juro.

A poupança é crucial para o crescimento e sustentabilidade da economia. O sector segurador, pelas suas competências e características, deve desempenhar um papel crucial, nomeadamente no que toca ao estímulo e sensibilização para a poupança e, em simultâneo, à disponibilização de produtos de investimento mais atrativos para captar essa poupança.

Diz Ana Mota, Diretora de Saúde, Vida e Previdência da MDS Portugal que “os seguradores tem de assumir um papel muito mais dinâmico e investir na educação para a poupança – começando pelas escolas – contribuindo de forma clara para a promoção da literacia financeira. Em termos da oferta, deverão segmentar os produtos por perfil de cliente, desde soluções mais simples, de fácil compreensão e contratação, até produtos sofisticados para investimentos mais avultados e que se pretendem totalmente customizados a cada cliente”. Acrescenta que num horizonte de curto-médio prazo não é expectável o regresso das garantias vitalícias. Mesmo a longo prazo, não parece que tal tenha grande probabilidade de acontecer. “A manutenção de taxas de juros extremamente baixas, a par dos rácios de capital exigíveis para caucionar a solvabilidade de uma empresa seguradora que ofereça estas soluções, colocam em causa a manutenção e/ou criação produtos com rendimento e capital garantido. Eventualmente, será viável



apenas para produtos com ofertas de garantias de investimento de curto prazo, ou seja, no máximo entre três a cinco anos”. Na mesma linha está a Carlos Freire, Deputy CEO da Aon Portugal. Afirma que “para um futuro próximo, acreditamos que a apresentação de produtos de poupança flexíveis será uma mais-valia, a qual deverá ser acompanhada pelo desenvolvimento de novos canais de relação com o cliente que permitam uma gestão do produto totalmente digital. Sobre as garantias vitalícias, estas não têm sido um investimento das seguradoras nacionais. Acresce ainda a esta situação a recente legislação que alterou a obrigatoriedade de aquisição de rendas vitalícias, no mercado segurador, aquando da conversão dos saldos dos fundos de pensões, para um modelo mais flexível em que o beneficiário decide ao longo da sua reforma o valor que poderá receber”.

Paulo Fradinho, Business Leader da Mercer Marsh Benefits Portugal, frisa que “a pandemia trouxe-nos a todos maior consciência da necessidade de ter “algum de lado” para alguma eventualidade. O impacto foi tão forte que a maior parte das pessoas terá presente esta ideia nos próximos anos. Até pode ser que se venham a esquecer regressando aos velhos hábitos, como aconteceu após a crise de 2008, mas, para já, os investidores têm mostrado mui-

to mais interesse em obter aconselhamento financeiro. Os seguradores enfrentam um desafio enorme para captar a poupança. “O mercado mudou muito, a oferta de produtos de poupança alargou-se, apareceram novos produtos, novos agentes, novos meios tecnológicos de interface com os clientes, e aí a indústria seguradora tem

algum trabalho de *catching-up* a fazer. Para além disso, o regime atual de taxas de juro não favorece o forte argumento tradicional das seguradoras, face a outros agentes do mercado, a garantia de capital, não sendo expectável que esta regresse tão cedo. Temos visto maior relutância na aceitação de novas subscrições de produtos com capital garantido, inclusive o fecho deste tipo de produtos”, realça.

Lembra Vasco Câmara, Director - Retirement - Non Actuarial da WTW que “as seguradoras no passado garantiam taxas de rendimento elevadas e, com a descida significativa nas taxas de juro disponíveis nos mercados de obrigações, deixaram de conseguir obter rentabilidades, no mínimo, iguais à rentabilidade garantida, assumindo perdas ao longo dos anos. As seguradoras têm para oferecer essencialmente dois tipos de produtos: produtos que garantem o capital e em alguns casos uma taxa de rendimento mínima e os *unit-linked*. Dentro dos produtos que garantem capital, existem produtos de poupança que se destinam à reforma, como por exemplo os PPR na forma de seguro e outros produtos de capitalização que podem ter um horizonte temporal mais curto. No entanto, para quem poupar a longo prazo, estes produtos poderão não ser muito atrativos, uma vez que o retorno esperado é baixo.”



Carlos Freire
Deputy CEO
da Aon Portugal



Ana Mota
Diretora de Saúde
na MDS Portugal



Paulo Fradinho
Business Leader
da Mercer Marsh
Benefits Portugal

“Mediação tem qualidade e gera confiança”

Em 2020 cerca de 90% dos seguros de saúde foram vendidos através do canal mediação, salienta David Pereira, o presidente da APROSE.

Quais as transformações que a pandemia provocou no trabalho dos mediadores de seguros ao longo de 2020 e que implicações continuará a ter em 2021?

É sabido que a pandemia que se instalou no nosso mundo, em 2020, obrigou a alterações profundas nas nossas vidas, cidadãos comuns, e em todas as actividades, e, conseqüentemente, na mediação de seguros. O encerramento de muitas actividades e o teletrabalho, por si só, obrigaram a mediação de seguros a encontrar novos caminhos e formas de chegar aos clientes. Tenho referido, em diversas circunstâncias, que a mediação de seguros é das actividades com maior capacidade de resiliência, e, nesta pandemia, não foi excepção. Lançou mão das novas ferramentas tecnológicas e das novas formas de comunicação à sua disposição e manteve com os seus clientes o mesmo nível de qualidade e desempenho.

Quanto a 2021, com a redução drástica da nossa economia, não antevejo que o futuro imediato seja risonho. Na actividade seguradora os efeitos das alterações negativas na economia manifestam-se sempre afastadas do epicentro que as causou. Quero eu dizer que em 2021, a mediação de seguros, vai sentir mais os efeitos negativos da pandemia que senti ao longo de 2020.

A digitalização ajudou à sustentação da indústria?

Naturalmente que sim! Toda a tecnologia digital e as novas formas de comunicar, foram usadas pela mediação de seguros, e pela actividade seguradora em geral, ao serviço dos clientes, tanto particulares como das empresas.

Foi exactamente através destas novas tecnologias que a mediação de seguros deu

um grande salto em frente, conseguindo um desempenho de grande qualidade que de outra forma não teria conseguido.

As ‘fintechs’ têm de alguma forma ajudado a rede de mediação?

As fintechs, nas suas diversas vertentes e finalidades, nasceram para ajudar todo o mundo financeiro, e, por essa razão, não estão, de maneira alguma, afastadas da actividade seguradora. Tenho a certeza que num futuro próximo será cada vez mais visível e notório a conjugação de esforços entre estas startups e a actividade de mediação de seguros. Vamos tendo notícia, ainda de forma insípida, do estreitamento das relações entre as fintechs e a mediação de seguros para a captação de novos mercados e novos clientes. Mas no futuro, não muito distante, acredito que estas fintechs e a mediação estabelecerá parcerias de grande valor.

“

Em 2021 vai notar-se mais a aglutinação de pequenos mediadores, gerando algum músculo financeiro, conhecimento mais atualizado e novas formas de gestão



A mediação continua a ser o principal canal de distribuição dos seguradores em Portugal? Têm ferramentas para manter essa mesma importância?

Claro que sim! Basta estarmos atentos aos relatórios periódicos da ASF [Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões] e constatamos essa evidência. É verdade que a apetência da mediação pelos chamados ramos Reais é óbvia, mas já começamos a vislumbrar alterações no comportamento do ramo Vida, tradicionalmente feudo da banca, a favor da mediação de seguros. De notar que em 2020, ano da pandemia mundial, foi através do canal mediação que mais de 90% dos seguros de Saúde foram vendidos, tanto a particulares como a empresas. Esta “performance” evidencia bem a qualidade da mediação portuguesa e em quem os clientes verdadeiramente confiaram. Quanto às ferramentas usadas pela mediação já as referi nas questões anteriores, mas, reitero agora, que será através dessas ferramentas tecnológicas que a mediação se continuará a afirmar no futuro.

Como estão a generalidade das empresas de mediação de seguros em termos



ENTREVISTA

Não. Poderei dizer que a haver algum impacto ele passou despercebido.

Como está o setor a reagir às novas necessidades dos segurados em termos de seguros 'cyber', catástrofes naturais e saúde?

A actividade seguradora tende a ir sempre ao encontro das necessidades dos clientes, criando novos produtos que se adaptem à realidade de cada momento. Quanto ao seguros Cyber, poderemos dizer que com o aumento da consciência dos empresários para os riscos que as novas tecnologias estão sujeitas verificamos que há, cada vez mais, uma maior procura deste tipo de proteção.

Catástrofes naturais e alterações climáticas estão na ordem do dia e são falados e discutidos por todos canais de informação, e, por essa razão, também neste tema, a tomada de consciência dos cidadãos e empresas é cada vez maior e estará, cada vez mais, nas preocupações de todos nós.

Quanto ao ramo Saúde, e em plena pandemia, tem sido um dos ramos que mais tem crescido, abrangendo já cerca de três milhões de portugueses.

de sustentabilidade e solvabilidade, tendo em conta uma quebra acentuada da atividade económica no país, e uma perda de atração na poupança através de instrumentos específicos e quebra dos novos prémios contratados?

Tendo em conta o desempenho da mediação ao longo de 2020 terei de dizer que a generalidade da mediação profissional se encontra bem em termos de sustentabilidade e solvabilidade. Porém a mediação de seguros não é toda igual, e entre os mais de 13 mil mediadores a operar no território nacional existem diferenças abissais. Regra geral poderemos dizer que os grandes corretores, os grandes agentes colectivos e os grandes agentes singulares estão bem, mas não podemos esquecer que

existe também uma realidade de pequenos agentes, colectivos e singulares, mal estruturados e com dificuldades na adaptação tecnológica para os quais não auguro um bom 2021. Em 2020 encerraram a actividade, por esta ou por aquela razão, mais de três mil mediadores. Em 2021 penso que será diferente. Vai notar-se mais a aglutinação de pequenos mediadores, gerando algum músculo financeiro, conhecimento mais actualizado e novas formas de gestão, no sentido da sobrevivência da sua actividade. Como eu referi a mediação de seguros é resiliente e acabará por encontrar o seu caminho.

As moratórias de seguros tiveram impacto na atividade de mediação?

O que é expectável que aconteça em 2021 ao nível da indústria seguradora e da mediação, tendo em conta uma retoma da atividade económica de forma mitigada e novos comportamentos dos clientes?

A expectativa para 2021, com uma crise económica e social em desenvolvimento, será a de uma contracção na produção de seguros das empresas e dos particulares que não deixará de nos afectar a todos. Por outro lado, acredito que a mediação de seguros irá encontrar, mais uma vez, os melhores caminhos no sentido da sobrevivência, mitigando esta negra expectativa.

Integração Connected Parceiros Controlo Pagamentos

Cloud Software CRM Análises

Experimente grátis em seguros.libax.com

Libax

SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SEGUROS COMPLETA

www.libax.com

T. 249 532 110 | 917 300 245 | E. support@libax.com

PUB

Por Vítor Norinha

A vida no pós-pandemia

O setor segurador continua a adaptar-se ao impacto da pandemia e a preparar-se para o período pós-pandémico. A próxima preocupação será o crime cibernético.

O paradigma em que vivíamos foi alterado pela pandemia. Os seguradores e resseguradores reduziram o apetite ao risco e nos estudos de entidades financeiras o cyber risk, os riscos catastróficos foram iguados aos riscos pandémicos. Em simultâneo verificou-se uma procura acrescida pelos segurados de coberturas na área da saúde mas também pelos seguros cibernéticos, tendo em conta que a digitalização foi a resposta das empresas e dos países à necessidade de reduzir drasticamente a atividade económica.



Maria Celeste Hagatong
Presidente do Conselho
de Administração da COSEC

“No essencial, todas as mudanças estão a acontecer mais depressa. A pandemia está a acelerar a digitalização e a robotização, mas também a fomentar a inovação em todos os sectores, e os seguros de créditos não são exceção. Estamos a assistir a uma melhoria progressiva da tipologia de produtos e das plataformas ao dispor dos clientes e de outros parceiros: a oferta no mercado será cada vez mais simples, ajustada também a negócios mais pequenos (o que permitirá chegar a mais clientes), e terá plataformas simples de usar. A generalização do teletrabalho e do modelo de videoconferência como complemento das reuniões presenciais aproximará ainda mais as empresas dos seus clientes e parceiros. Considero que também o tempo de resposta às empresas vai continuar a diminuir, e que vamos assistir a uma cada vez maior automatização de alguns

Os seguros de crédito à exportação tiveram e continuam a ter um papel crítico para a sustentabilidade das empresas. O mercado segurador tem a revista a oferta, não apenas ao nível das respostas à pandemia, mas também em múltiplas outras vertentes, enquanto ajusta os preços de forma mais gravosa. Os clausulados também foram revisitados e adaptados. Os vários analistas acreditam que depois de controlada a pandemia serão os riscos cibernéticos a gerar a maior preocupação e a acelerar a procura de coberturas.

processos repetitivos, bem como de processos decisórios, como sejam os relacionados com a subscrição de risco. Todos estes avanços vão exigir um grande investimento – de tempo e de recursos –, quer em termos de recursos informáticos, quer em termos de revisão dos processos, o que obrigará a uma apreciável mobilização de recursos financeiros. Em algumas empresas – como é o caso da COSEC, que beneficia da rede global da sua acionista Euler Hermes, líder mundial em seguro de créditos –, essa automatização e rapidez são já muito evidentes, e vão ainda evoluir para uma cada vez maior capacidade de analisar, em tempo real, grandes volumes de dados a nível global, informação esta de que poderão certamente beneficiar os clientes da COSEC. No futuro, ainda mais do que agora, a inovação, a eficiência e a rapidez dos processos e das respostas vai fazer a diferença entre vários atores no mercado.

As exportações são um motor para o crescimento económico e, como tal, fundamentais para a recuperação do país. Prova disso são os objetivos traçados pelo programa “Internacionalizar 2030”, apresentado pelo Secretário de Estado da Internacionalização, Eurico Brilhante Dias, que estabelece as prioridades para a internacionalização



FORUM

da economia portuguesa e que aponta como meta para 2030 que as exportações representem 53% do PIB português, um crescimento de 9% face ao peso atual. Estes números deverão ter como pilares fundamentais o aumento das exportações de bens e serviços e do número de exportadores, a diversificação de mercados de exportação, o aumento do volume de investimento direto estrangeiro, fomentador de exportações, o fortalecimento do investimento direto português no estrangeiro e o acréscimo do valor acrescentado nacional nas exportações. Apesar do contexto de crise global, há oportunidades para os exportadores. Por exemplo: de acordo com o estudo “The irony of Biden’s super stimulus: USD360bn for exporters around the world”, publicado recentemente pela Euler Hermes, o pacote de estímulos de €1,6 trilhões à economia dos Estados Unidos da América deverá criar até 2022 oportunidades adicionais de cerca de €483 milhões para os exportadores portugueses, beneficiando sobretudo os setores da Energia, Serviços, Têxtil, e a Indústria Química. O mesmo acontecerá certamente em consequência dos programas nacionais para a recuperação da economia, a implementar pelos vários países europeus, com apoio comunitário. Continuar a responder ao mercado da melhor forma possível, acompanhando, com inovação e agilidade, as novas necessidades dos clientes e a rapidez do avanço digital é o desafio para 2021. Vamos, acima de tudo, continuar a apoiar as empresas na sua recuperação durante um período que se espera de retoma da atividade. Acredito que será necessário manter à disposição todos os mecanismos de apoio público para as exportações em vigor desde o início da pandemia, uma vez que novas vagas de Covid-19 são um cenário possível e que as previsões da vacinação apontam para que o processo se desenrole a um ritmo mais lento que o esperado, e, em consequência, os cenários macroeconómicos divulgados por várias entidades em relação a este ano e aos principais parceiros comerciais europeus de Portugal não se mostram tão positivos como anteriormente se perspetivava.”



Experiência única em Seguros

Uma referência no setor de tecnologia para o mercado segurador, a msg life destaca alguns dos desafios que as seguradoras têm que superar para responder positivamente às expectativas do cliente atual.

DEMANDA DA EXPERIÊNCIA AJUSTADA E DIFERENCIADA

No contexto pandémico como o que vivemos, os clientes têm demonstrado uma preocupação acentuada com a prevenção e manutenção de hábitos de vida saudáveis. Para os ajudar a atingir as suas metas, procuram soluções mais atuais e inovadoras. Nesta realidade, a combinação do impacto da digitalização com as necessidades dos clientes exige que as seguradoras tenham um eco-sistema tecnológico assente em estruturas ágeis e flexíveis, capazes de antecipar necessidades, orquestrar e integrar informação de diferentes fontes no produto seguro e de ajustar a oferta e tarifa final à realidade de cada cliente.

SOLUÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O SUCESSO DAS SEGURADORAS

Consciente dos desafios que a adaptação digital exige, a msg life é um parceiro de referência para as seguradoras que pretendem reforçar a sua vantagem competitiva através da mudança. Neste contexto de mudança como o que vivemos, é essencial que a utilização estratégica da tecnologia seja um fator diferenciador, que permite a inovação tanto de produtos como de serviços,

assegurando a eficiência operacional e a produtividade. Para acompanhar esta transformação, é fundamental que as seguradoras reforcem as bases e adaptem os seus processos aos desafios futuros.

Para o consumidor de hoje, é essencial ter uma experiência única independentemente do canal e aceder a diferentes serviços de valor agregado. Para isso, a conjugação da utilização de plataformas digitais com chatbots, wearables, etc. é essencial para as seguradoras que desejam oferecer uma experiência mais atrativa e completa aos seus clientes. A combinação destas soluções com um sistema de regras de produto capaz de integrar com agilidade a informação dos hábitos do cliente, permite às seguradoras gerir e personalizar dados de diferentes fontes, minimizar erros, melhorar a experiência do utilizador e otimizar a sua eficiência operacional.

ÁREA DE ATIVIDADE

» Software para Seguradoras ABRANGÊNCIA DO SOFTWARE

- » Vida
- » Não-vida
- » Saúde

EQUIPA

- » **Jorge Miranda**
Regional Manager
- » **José Burgos**
Business Development Manager
- » **Aníbal Couto**
Service Delivery Manager
- » **Cátia Baião**
Marketing & Partnerships Manager

www.msg-life.pt

Porto: (+351) 223 203 110 | Avenida dos Aliados 54, 5º andar 4000-064 Porto
Lisboa: (+351) 213 404 540 | Avenida da Liberdade, 110, 1º 1269-046 Lisboa
 |beria@msg-life.com



António Bico
CEO da Zurich Portugal

“O setor segurador vive num permanente desafio que é olhar para a sociedade sob diferentes pontos de vista - económico, social, ambiental, tecnológico, industrial e outros - e acompanhar não só estas evoluções como o desenvolvimento de novos riscos que sempre acompanham os ciclos de transformação. Uns riscos são mais complexos do que outros e o nosso papel é interpretá-los, estudá-los, criar os mecanismos necessários para a sua gestão e encontrar as soluções mais adequadas e que melhor respondam às necessidades evidenciadas. Muitos dos novos riscos que estão a acontecer já eram conhecidos e já estavam reportados nos últimos Global Risk Report, como o risco de pandemia, os efeitos das alterações climáticas e os ciberataques. Percebemos – enquanto a pandemia continua a desenvolver-se e a surpreender a ciência -, que se alguns riscos estão relacionados com o contexto pandémico e para os quais estamos a identificar soluções, há outros riscos que ainda não se evidenciaram. Como setor que gere riscos, mantemos toda a nossa atenção e um foco muito particular na expectativa de interpretar os riscos, que ainda sem muita nitidez procuramos já vislumbrar e, igualmente, na antecipação de outros que ainda desconhecemos. O balanço dos seguradores é extremamente positivo. A capacidade de adaptação dos colaboradores e parceiros de negócio ao contexto pandémico foi excecional e a satisfação e confiança dos clientes perante os seguradores também foi positivamente reconhecida. Os cenários de pandemia, cibercrime e alterações climáticas podem ter, pelo menos, dois fatores em comum: o impacto além-fronteiras, já que dificilmente se circunscrevem a uma região ou país e as consequências sociais e económicas. Uma das lições que podemos tirar é a necessidade de construirmos políticas verdes e inclusivas, que unam um mundo cada

vez mais fraturado. É preciso envolver todas as partes interessadas no mesmo objetivo, com modelos de colaboração inovadores, novas formas de parcerias público-privadas e abordagens multilaterais. Outra lição igualmente importante é o desenvolvimento sustentável, já que uma economia mais verde (com menores emissões de carbono e com restauro da biodiversidade e dos serviços dos ecossistemas) vai contribuir para a diminuição da ocorrência de pandemias e da severidade e frequência dos episódios climáticos extremos. E à questão de como preparar o futuro, a Zurich acredita que o fator diferenciador é a preparação. Se conhecermos os riscos do setor e de cada um dos ramos de negócio e se os interligarmos com os riscos globais, ou seja, se tivermos uma visão holística e além-fronteiras, conseguimos trabalhar na preparação. Na Zurich recorremos ao método de cenário planning e realizamos vários simulacros ao longo do ano. Esta preparação, reiteradamente exercitada e atualizada, constitui um excelente “orientador” no momento da crise. Sendo necessário proceder a ajustes, terá de certeza as bases que precisamos para reagir. Depois, na gestão da crise, é preciso uma liderança que não vacile nas diferentes tomadas de decisão, que são realizadas muitíssimas vezes ao dia. Tudo isto só será credível e reconhecido se tivermos as pessoas no centro de tudo o que fazemos, sejam decisões que impactem os colaboradores, os parceiros de negócio, os clientes ou as comunidades onde nos inserimos.

Por outro lado, mais do que a celeridade da indemnização do sinistro, em Portugal o problema coloca-se na ausência de contratos de seguros, ficando pessoas, famílias e empresas impossibilitadas de recorrer à proteção financeira conferida pelo setor segurador quando uma catástrofe natural ocorre. Tivemos uma vez mais esta experiência com os incêndios de 2017 e sempre que acontece um episódio climático extremo. Saliente-se que historicamente os seguradores têm respondido sempre aos compromissos que assumem, seja com clientes individuais ou empresariais e têm mostrado solidariedade em situações extremas, apoiando pessoas e empresas, o que aconteceu uma vez mais durante esta pandemia. A necessidade de indemnização céle-

re assenta em quatro figuras que reforçam a confiança e o funcionamento do mercado dos seguros: o seguro (o mais comum, contratado por cidadãos e empresas), o cosseguro (num determinado contrato o segurador divide a responsabilidade do risco com outras companhias de seguros), o resseguro (num determinado contrato o segurador contrai um outro seguro numa companhia de resseguro), a retrocessão (por sua vez, a companhia de resseguro faz um contrato para segurar parte dos riscos em resseguro). Este fluxo de partilha de risco garante o cumprimento dos contratos de forma célere, sendo, naturalmente crucial que o segurador, em primeira instância, faça uma análise de risco cuidada, ponderando as decisões técnicas a que pode recorrer, adequando devidamente termos e condições.

O maior desafio do setor segurador para 2021 é interpretar constantemente a crise sanitária, económica e social, de forma a gerir a incerteza, a volatilidade, a complexidade e a ambiguidade do contexto que vivemos, sem nunca descurar o equilíbrio dos nossos colaboradores e a excelência do serviço prestado aos parceiros de negócio e clientes. Em paralelo, temos outros desafios para 2021 e anos seguintes, como é o caso das alterações climáticas, cibersegurança, transição para uma economia de baixo carbono, aumento da esperança média de vida e a alteração dos estilos de vida. Em 2021 vamos continuar a responder ao presente e a preparar o futuro. Apesar de todos estes desafios, tenho uma forte convicção de que o contexto que vivemos vai evoluir baseado, significativamente, na inovação tecnológica, na busca de uma melhor qualidade de vida, na proteção das pessoas e em benefício do planeta.”



Pedro Rego
CEO da F. REGO

“Fruto da natureza da sua atividade, o setor segurador é diretamente afetado por todas as alterações e disrupções regista-

das nos contextos sociais e económicos. Nesta ótica, e pese embora a enorme resiliência que caracteriza esta indústria, há um conjunto de efeitos e de transformações passíveis de serem identificados na atividade seguradora.

A nível económico, a contração da atividade em múltiplos setores, em particular em áreas que vinham a desenhar trajetórias de franco crescimento, conjugada com o surgimento de riscos e necessidades que as coberturas tradicionais não asseguravam, implicaram uma célere adaptação e alteração de paradigma. Este desafio motivou a oportunidade para desenvolver soluções técnicas altamente customizadas, que permitam garantir os denominados riscos pandémicos em eventos futuros, nomeadamente os custos de paralisações. É esta evolução que assegura o contínuo aperfeiçoamento da Gestão de Risco, tornando-a cada vez mais ajustada às carências das organizações. Outra das evidências demonstradas pela pandemia da Covid-19 prende-se com os riscos e fragilidades associadas à atual dimensão das cadeias de abastecimento, cuja enorme extensão implica um conjunto de riscos e de disrupções (à imagem dos recentes eventos no Canal do Suez), que perturbam o normal funcionamento das economias. Paralelamente, assistimos a uma aceleradíssima implementação da digitalização na economia mundial, nem sempre munida dos correspondentes mecanismos de segurança e de proteção. Esta situação exponencia a exposição aos denominados riscos cibernéticos, para os quais o setor segurador tem procura alertar e formatar soluções adequadas de cobertura.

No que concerne ao exercício da atividade, destaco igualmente a célere transformação digital operada pelo setor, que encontrou novos modelos de trabalho e de relacionamento com colaboradores e clientes, fomentando a desmaterialização de processos e a criação de um conjunto de canais que permitem o incremento dos touchpoints com os diversos stakeholders. A indústria seguradora atravessava já, no período pré-pandemia, uma fase de transformação, com o fenómeno pandémico a acelerar, em alguns casos, estes desafios, exponenciando a necessidade de uma alte-

ração da forma como o setor (em todas as suas vertentes, ou seja, resseguro, seguradora e distribuição) olha para a sociedade e para a economia. A digitalização acelerada da economia, a inteligência artificial, a Internet of Things (IoT) são alguns exemplos paradigmáticos da forma como os riscos a segurar, bem como a respetiva aferição, estão a modificar-se de forma dramática, obrigando as seguradoras a reinventar modelos de avaliação de risco, formas de cobertura e de definição de preço.

Tomando como exemplo os veículos automóveis, representativos de uma parcela relevante do mercado segurador mundial, a automatização e os self driving cars, bem como as plataformas de partilha e a forma como as novas gerações encaram a utilização e não a posse de uma viatura, são um enorme desafio para a indústria seguradora, provocando previsivelmente uma redução acentuada da sinistralidade, mas obrigando à redefinição do modelo de avaliação do risco. Se o veículo tem condução autónoma, quem terá que garantir o risco em caso de acidente? O proprietário, o fabricante da viatura ou o fabricante do software? Igualmente o modelo de definição de preço terá, necessariamente, de ser revisto, passando para uma lógica de pay-per-use. Esta é uma interrogação semelhante àquela que se regista com a robotização da indústria, onde assolam questões como a eventual atribuição de personalidade jurídica a robots e aos danos que estes possam provocar a terceiros.

O impacto da pandemia não poderá, simultaneamente, esmorecer a preocupação com um risco a que o Mundo está cada vez mais exposto, e que se prende com o contínuo agravamento das alterações climáticas. Este fenómeno implicará que alguns riscos se tornem, no médio prazo, virtualmente “inseguráveis”, pelo aumento significativo da ocorrência de sinistros, bem como pelo aumento dos custos médios, deixando de existir o carácter de imprevisibilidade que caracteriza os modelos probabilísticos seguradores.”



Paulo Morais

Country Manager da Crédito y Caución Portugal e Brasil

“A pandemia veio alterar o status quo no que toca aos modelos de trabalho e de negócio. Se a digitalização era já em processo em curso no setor segurador, como em muitos outros, a pandemia veio atuar como acelerador. Se dúvidas existiam quanto à sua importância no mundo atual, a pandemia deixou bem clara a importância da digitalização na nossa atividade e no mundo dos negócios em geral. No caso da Crédito y Caución, a digitalização de processos e serviços é algo em que temos apostado muito seriamente desde há vários anos e, por isso, estávamos bem preparados para esta onda de choque. Dito isto, é obvio que tivemos de fazer alguns ajustes e de acionar planos de contingência para operacionalizar as nossas atividades de forma a garantir, acima de tudo, a segurança e a saúde das nossas equipas através do teletrabalho. A nossa aposta em plataformas digitais abrangentes e altamente seguras permitiu-nos garantir aos nossos clientes a continuidade das nossas operações e do nosso apoio, agilizando todos os procedimentos necessários para que tudo pudesse continuar numa nova e diferente normalidade de base digital. Ansiamos agora por regressar à normalidade pré-pandemia, mas o que se afigura mais certo é que as mudanças na forma como organizamos o trabalho e como disponibilizamos e equacionamos os produtos e serviços, no setor segurador como em muitos outros, não voltará a ser igual e que os impactos da pandemia mais do que mudanças temporárias trarão novas equações e modelos. Nada ficará igual, isso é certo.

A cobertura de crédito às exportações sempre foi muito relevante, mas neste ano, particularmente no segundo semestre, e em 2022, será crucial na medida em que existem milhares de empresas em Portugal como no resto da Europa, muito em

concreto nos principais países de destino das nossas exportações, que não têm a sua viabilidade assegurada e que só se mantêm à tona da água graças aos apoios que o Estado, a banca e o sector segurador introduziram no mercado. Dito por outras palavras, existem milhares de insolvências ocultas que estão à espera de ver a luz do dia, nomeadamente quando os referidos apoios e moratórias terminarem. Este aumento das insolvências acontecerá a nível mundial e os mercados mais atingidos serão, com grande probabilidade, aqueles que através de apoios, moratórias ou alterações na legislação das insolvências conseguiram conter “artificialmente”, se podemos usar a expressão, os números das insolvências em 2020.

Os maiores desafios serão gerir as incertezas, conseguir antecipar tendências, ter a flexibilidade necessária para fazer os ajustamentos e encontrar as soluções que sejam necessárias para apoiar os clientes mais vulneráveis e ser assertivos de modo a minimizar ao máximo os impactos da onda de insolvências que se perspectiva. Em plataformas digitais ou em formatos mais convencionais, as vendas a crédito vão manter-se e até intensificar-se com a retoma económica esperada e, por isso, num cenário de grande incerteza com muitas empresas em perigo de insolvência, é mais do que nunca essencial ser assertivo na análise de risco das empresas e na defesa da sua liquidez e da sua solvência. O seguro de crédito desempenha, mais uma vez, um papel vital na proteção do tecido empresarial e no impulso da atividade económica e, muito em particular, no apoio às exportações.”



Gonçalo Baptista
Diretor Geral da Innovarisk

“Do ponto de vista operacional e da relação com os consumidores, assistimos a uma enorme aceleração tecnológica. Do ponto de vista do mercado e da oferta, trouxe à

evidência um risco (as pandemias) que neste novo contexto é demasiado grande para o mercado segurador (estamos a falar de custos que são dezenas de múltiplos superiores ao total do volume mundial de negócios da atividade seguradora). Isso veio aumentar a necessidade de clareza quanto ao que se garante nesta e noutras matérias, movimento que já se tinha iniciado de forma mais transversal no fenómeno do “silent cyber”. Trouxe ainda, uma necessidade de recapitalização do setor face à maior perda da história da indústria seguradora, seja por aumentos de capital, seja por via de aumentos de preços. A Innovarisk vai fazer um investimento forte ao nível informático para estar na vanguarda de processos simples e favoráveis ao consumidor final e, consequentemente, também favoráveis para os distribuidores. Adicionalmente, numa lógica de continuidade de 2020 já que trabalharemos num contexto semelhante, vamos apostar forte na marca em particular através do canal digital, como forma de atenuação da falta de contato presencial nos processos de venda. Aproveitaremos ainda a robustez financeira das seguradoras com que trabalhamos para continuar a ganhar quota de mercado nos seguros mais exigentes desse ponto de vista. O Cyber será a maior preocupação para o mercado. É um produto emergente, ainda pouco maduro, num mundo (o cibernético) que evolui a um ritmo alucinante. Isto traz uma combinação particularmente difícil de gerir: a imprevisibilidade dos resultados aliada a um potencial de perdas enorme, devido a ser um risco global. É um problema que já preocupa fortemente os maiores resseguradores do mundo.”



José Gomes
CEO da Ageas Seguros

“2020 foi um ano desafiante para todas as marcas do Grupo Ageas Portugal, entre as quais a Ageas Seguros. Exigiu agilidade,

de, resiliência e capacidade de adaptação dos negócios. Houve uma mudança principal a nível de paradigma, visto que os clientes se depararam com uma situação nunca antes vista, de imprevisto sem precedentes. Nesse sentido, os nossos produtos e serviços tiveram de acompanhar as necessidades e tendências do mercado, sensibilizando permanentemente para a necessidade de proteção, com o objetivo de prevenir acidentes com pessoas e património. Não devemos esquecer que por cada 300 incidentes, cerca de 10% originam acidentes, um dos quais grave. Por isso temos continuado a apostar na prevenção, com resultado direto nas comunidades. Criámos, para esse fim, dois novos produtos, que melhor dão resposta às necessidades durante e após a pandemia: o novo Seguro de Vida Risco Ritmo Vida e o novo Seguro de Acidentes Pessoais. O Seguro de Vida Risco Ritmo Vida é um produto ímpar no mercado, que alerta os portugueses e as suas famílias para a importância de estarem seguros, na possibilidade de algum imprevisto acontecer, seja a título pessoal ou profissional. De modo a estar ao lado dos portugueses neste contexto pandémico, esta solução é reforçada com o lançamento de uma campanha que protege os Clientes em caso de infeção por Covid-19 ou isolamento profilático, na opção TOP, através de um subsídio diário desde o primeiro dia. Para além desta solução, temos o mais recente Seguro de Acidentes Pessoais. Um produto de proteção abrangente, no âmbito pessoal, profissional e familiar, para “todos os momentos da vida”. Com quatro opções de base e um leque de coberturas opcionais, tem ainda proteção extra para velocípedes, neve, adrenalina ou estudantes sem fronteiras, que permite ao cliente não ter a necessidade de efetuar seguros à parte. Ambas as novidades consolidam o foco da Ageas Seguros na proteção dos clientes e na inovação.

Num ano em que a Ageas Seguros celebra cinco anos de uma nova marca neste Grupo segurador, em 2021 pretendemos reforçar a aposta na rede de mediadores, através de várias iniciativas, digitais ou presenciais, assegurar a presença nacional com o investimento em diferentes

canais de distribuição e aperfeiçoar continuamente os nossos processos e produtos, de forma a irmos ao encontro das necessidades dos nossos clientes. Apesar da adaptação e flexibilidade constante do nosso negócio, permanecemos focados na manutenção dos níveis de serviço, de satisfação e de fidelização dos nossos clientes. Para além das inovações já mencionadas, até ao final do ano temos planeadas muitas novidades, fruto deste posicionamento que a marca tem de querer trazer inovação para o mercado, como de resto foi exemplo o Seguros por Dias, lançado no final de 2020, um seguro automóvel temporário para todos os clientes com necessidades pontuais e de curta duração. Mas a nossa preocupação vai mais longe e a pensar nas necessidades sentidas pelas PME na gestão do Risco e uma vez que a prevenção é o principal eixo de atuação da seguradora, iremos reforçar o nosso envolvimento junto deste grupo empresarial, através da prestação de serviços de consultoria e aconselhamento gratuito de clientes PME com o serviço PAR (Prevenção e Análise de Risco) e em breve vamos entregar o Prémio de Inovação em Prevenção às PME que ao longo de 2020 implementaram as práticas mais inovadoras nas áreas de prevenção e segurança. O nosso objetivo último é promovermos um ecossistema de melhorias significativas que contribuam para a eficácia na gestão das empresas.

Os temas cyber, catástrofes naturais, saúde e poupança têm uma enorme relevância porque foram as áreas de negócio mais procuradas durante a pandemia. Contudo, para além da saúde que é, e continua a ser, uma forte preocupação dos portugueses, destacamos ainda o Ramo Vida, com seguros de vida risco como é exemplo o nosso Ritmo Vida. É um seguro cada vez mais relevante, principalmente neste contexto pandémico, pois protege em caso de hospitalização, morte ou até mesmo de invalidez. Ainda no Ramo Vida, destaco os produtos de poupança onde a Ageas Seguros está a fazer uma grande aposta ao nível da inovação, como por exemplo os nossos produtos Pensões Flexíveis, o nosso Invest Flex, um produto Unit Linked aberto para vários perfis de investimentos ou o Multiplic Proteção +, que combina

um seguro de vida risco com um seguro de capitalização.

Esta forte aposta da marca surgiu da necessidade identificada juntos dos clientes, de ter uma solução de poupança para fazer face ao cenário de crise económica que se avizinhava. Na proteção da Habitação, e considerando o sismo sentido recentemente em Lisboa, reforçamos a necessidade de incluir as catástrofes naturais nas coberturas do Seguro Multirriscos Habitação, em especial em zonas de risco mais elevado, como os sismos em Lisboa ou os incêndios em zonas florestais.”



Hugo Gonçalves
CEO do Libax

“Nem tudo foi negativo com a vinda da pandemia. Vivemos hoje alguns cenários dignos de filmes de ficção, em que para se ter confiança já não é preciso marcar uma reunião presencial, que muitas vezes implicava deslocações aéreas, bastando neste momento uma videoconferência de 30 minutos a partir do escritório. Só este facto já altera quase por completo a nossa agenda semanal. O tempo que antes gastávamos em deslocações, é agora gasto a planear a próxima reunião online e ainda sobra tempo para um café antes de começar. Podemos, assim, preparar o nosso dia a dia de trabalho de uma forma mais tranquila e eficaz. Com esta diminuição da mobilidade, alterou-se o foco em determinada tipologia de seguros e do ponto de vista tecnológico, é evidente uma mudança na forma de abordagem e manutenção de uma carteira de clientes. Efetivamente, o teletrabalho, reuniões e apresentações por videoconferência são agora uma realidade constante na vida de todos nós. O desafio para 2021 é aproveitar da melhor maneira estas novas abordagens de comunicação, recorrendo cada vez mais a plataformas de comunicação direta com o cliente. Estou convicto que

o cliente de seguros será um cliente cada vez mais digital, que pretende ter a informação sempre disponível. A indústria de seguros terá de acompanhar esta tendência, aproveitando a internet ao máximo, com a disponibilização de áreas de cliente via web sites e/ou aplicações móveis. Outro desafio que se coloca é a eficácia da comunicação para novas vendas ao cliente, devendo esta tornar-se cada vez mais objetiva, no sentido de clarificar as suas opções e decisão final.

É certo que ao ter a informação sempre disponível, o cliente poderá comparar mais facilmente os produtos que contratou com outros existentes no mercado. Assim, constitui-se um desafio para a indústria de seguros criar mecanismos de fidelização do cliente, que passam, na minha perspetiva, por criar canais de comunicação digitais diretos entre o cliente e o gestor de seguros. Com a disponibilização de áreas de clientes, juntamente com um bom serviço prestado, a fidelização é garantida.”



Oscar Herencia

Vice-presidente da MetLife para o sul da Europa e diretor geral da MetLife na Ibéria

“Há claramente uma maior flexibilidade em todos os aspetos da atividade: produtos, distribuição, coberturas, etc. Temos assistido a um crescimento da procura por “seguros à medida”, em que por exemplo, o cliente começa por adquirir um seguro de vida standard a um preço competitivo, para depois complementar a sua proteção, de acordo com as suas necessidades, em áreas que não estejam cobertas. Mesmo agora, durante a pandemia, muitos clientes optaram por rever os seus planos de proteção e decidiram acrescentar coberturas para dar resposta a novas necessidades resultantes da crise sanitária e económica. No caso da MetLife já oferecemos alguns produtos híbridos de risco e poupança, dirigidos sobretudo a clientes que que-

rem chegar à reforma e manter uma boa qualidade de vida. Também assistimos a uma tendência na procura por produtos de capitalização Unit Linked e outros mais sofisticados.

A evolução para soluções com garantias vitalícias é algo que se pode antever nos próximos anos, dado o crescimento da esperança média de vida.

Os principais desafios estão relacionados com a incerteza associada à evolução da pandemia e os possíveis efeitos nos rendimentos da população. Paradoxalmente, estes eventuais constrangimentos económicos e financeiros surgem numa altura que as pessoas mais necessitam de seguros para proteger financeiramente as suas famílias. Nesse sentido, a indústria, como um todo, vai ter de dar a resposta adequada para poder acompanhar a situação dos clientes, criando novas soluções, flexibilizando e personalizando a oferta e facilitando a distribuição. Isso implica prosseguir o esforço de investimento em transformação digital e no desenvolvimento de uma rede de distribuição multicanal.”



Luis Anula
CEO da MAPFRE

“O facto de não ser ainda possível prever a evolução da pandemia e, consequentemente, da economia, coloca inúmeras incertezas. No entanto é já possível antecipar que os aspetos relacionados com a inovação conheceram uma aceleração muito rápida e radical no nosso modo de vida. O seguro ganhou uma nova importância e uma consciência geral do seu papel nas sociedades contemporâneas. Os clientes procuram hoje produtos e serviços simples, acessíveis e digitais, que possam ser geridos através do seu smartphone, procurando soluções integradas que agreguem valor, mas o importante é que contem com a assessoria dos melhores profissionais e tenham uma resposta rápi-

da e eficaz quando o problema acontece. Nestes tempos de incertezas é isto que na MAPFRE procuramos oferecer aos nossos clientes. Em Portugal existem ainda muitos riscos no âmbito individual, familiar e das empresas que devem ser protegidos através de um seguro e que ainda o não são. Quantos portugueses não têm a sua casa e outro património devidamente seguro? Quantos não têm um seguro de vida para a proteção da sua família, ou um simples produto de poupança a pensar na sua reforma? Quantas empresas têm lacunas graves no seu programa de seguros?

Estas são as áreas prioritárias em relação às quais teremos de ser capazes de apresentar propostas robustas e que correspondam aos interesses dos clientes. Por outro lado são incontornáveis as alterações nos riscos que seguramos, sejam eles climáticos, cibernéticos ou outros. As mudanças socioeconómicas e as alterações tecnológicas aumentaram muito as expectativas dos consumidores. Por outro lado, as sociedades dos países desenvolvidos estão a envelhecer e os sistemas de Segurança Social dão sinais de que não conseguirão cumprir sozinhos o seu papel na reforma de todos nós. Estas circunstâncias criam uma pressão adicional e tornam ainda mais exigente o nosso trabalho, apresentando soluções adequadas em produtos de poupança, investimento e reforma, apesar das dificuldades em fazê-lo face à situação das taxas de juro nos mercados financeiros.”



Fidelidade

“A pandemia trouxe consigo um maior reconhecimento por parte da população da importância dos seguros e da proteção complementar em todos os aspetos das nossas vidas. Esta consciencialização reflete-se sobretudo em relação aos seguros de saúde, onde por exemplo se desenvolveu bastante a medicina online, cuja utilização

creceu no último ano, pela facilidade e rapidez de acesso.

Por outro lado, os portugueses perceberam que precisam de estar melhor preparados para adversidades futuras. A necessidade de poupar voltou para o centro da discussão, uma vez que muitos tiveram que recorrer a reservas de anos para fazer face às consequências económicas da pandemia e tornou perceptível que o ato de poupar deve estar presente no dia-a-dia de todos, não devendo ser encarado apenas como um recurso extra para a reforma. Os seguros de vida adquiriram também uma maior relevância neste contexto pandémico, sendo reconhecidos como uma boa ajuda, em termos de sustentabilidade financeira futura, pelas famílias que tiveram que encarar a perda de familiares. Perante a inevitabilidade de eventos catastróficos (ambientais, saúde...), esta pandemia deixou bem clara também a necessidade de rever as coberturas dos diversos seguros para se conseguir, no futuro, assegurar proteção e cuidado aos clientes nestas situações que tradicionalmente estão excluídas nos contratos de seguros e de criar soluções que deem resposta aos novos riscos que estão a surgir, nomeadamente os cibernéticos, para assegurar proteção o mais abrangente possível, em qualquer momento da vida. Outro ponto essencial, é o papel incontornável que o digital assumiu, sendo hoje um canal indispensável, não apenas como facilitador da relação direta com os clientes, mas também como promotor da relação entre a distribuição e os clientes.

2021 será para a Fidelidade um ano de evolução e de consolidação da resposta a famílias, empresas, ajudando o país no seu todo no pós-pandemia, aliás, como é responsabilidade da maior seguradora Portuguesa. Um dos nossos eixos prioritários de atuação será de facto o forte acompanhamento das empresas, sobretudo dos pequenos e médios negócios e das PME's, como resposta às consequências da Covid-19, alavancando o redinamização económica do país. Iremos investir na saúde, numa componente de prevenção e atuação antes da doença, com a disponibilização de check-ups específicos, a promoção do bem-estar e adoção de hábitos de vida saudáveis por parte de todos, através

de programas específicos como o Vitality, e foco também na saúde mental. Continuaremos a promover o acesso rápido e fácil a cuidados de saúde, potenciando a medicina online nas suas várias vertentes, desde as consultas de medicina geral e familiar, às consultas de especialidade. Cientes da importância de ativar a consciência coletiva para a temática da poupança, vamos disponibilizar soluções atrativas e simples que impulsionem os clientes a poupar (App MySavings) e consolidar a oferta de soluções vida capazes de dar resposta à procura atual dos clientes, nomeadamente através da conjugação de seguros de vida, com serviços de assistência e saúde que garantam um acompanhamento global ao longo da vida (Proteção Vital da Família). Cada vez mais queremos potenciar sinergias e reforçar ecossistemas - saúde, mobilidade, casa - através da criação de parcerias que nos permitam evoluir de forma a proporcionar soluções para todos os clientes em qualquer momento da vida.

Simultaneamente vamos obviamente acelerar a transformação digital para melhorar a experiência de todos os clientes e a eficácia comercial e operacional e continuar a investir na especialização da rede de distribuição, sempre numa ótica de reforço da estratégia de omnicanalidade e cada vez maior interligação do presencial com o digital.”



Carlos Suárez

Diretor-Geral Adjunto da Victoria Seguros

“Para além da alteração na repartição dos pesos da produção entre Vida e Não Vida dos últimos anos e dos impactos derivados de sermos uma atividade procíclica, a atividade seguradora tem sentido a necessidade de adaptar-se, não só à conjuntura económica extraordinária e ao ambiente continuado de baixas taxas de juro, mas também, a outras mudanças profundas: a nova organização do trabalho, a perceção do risco diferido, a

introdução de medidas de gestão induzidas por via das moratórias, a interlocação com o distribuidor e o cliente, a intervenção específica das autoridades de supervisão. Todas estas alterações tiveram impacto na indústria e, igualmente, no comportamento por parte do consumidor que numa primeira fase de confinamento, transferiu-se para o digital, mas prevê-se futuramente que assente num modelo híbrido de relação: presencial e digital. Certeza há, que não será o mesmo que foi no passado pré-pandemia.

Entre outras atividades, a VICTORIA está a adequar os espaços de trabalho, adaptar novas rotinas do negócio, criando condições para estarmos mais próximos dos distribuidores e clientes, incentivando a criação de ferramentas de negócio e de comunicação, assentes no digital. Esta pandemia veio atuar como um acelerador de muitas das tendências que se vinham desenhando. Mas, no decurso dessas mudanças, existem vetores que não mudaram, antes ainda, agravaram: a necessidade de aportar valor aos vários stakeholders: colaboradores, clientes e parceiros, ainda que numa realidade diferente. Por outro lado, sendo a VICTORIA uma companhia conhecida e reconhecida pelo seu papel nas áreas de Vida e Saúde é evidente que tudo o que tenha a ver com a evolução dos diferentes indicadores e com a introdução de novos elementos de definição de risco torna-se relevante para nós. O cliente irá dar cada vez mais atenção à robustez financeira das instituições nas quais confia a sua saúde e as suas poupanças, porque em ambos os casos, falamos de relações a médio/longo prazo. Este é um ponto muito relevante, no qual a VICTORIA se diferencia e distingue. Por outra parte, o tema das catástrofes naturais também nos é muito caro, em especial na vertente dos seguros de danos patrimoniais. Também neste ponto, existe um movimento de mudança estrutural, uma vez que os dados apontam que o conceito de catástrofe natural, como um evento imprevisível/único tem vindo a mudar, registando uma nova frequência a nível mundial que pode alterar a sua perceção de risco a futuro.”



Fernando Rocha

Diretor Geral Norte da Sabseg

“Em primeiro lugar, será de referir que toda a indústria seguradora teve que súbita e forçosamente de se adaptar a uma nova forma de trabalhar: à distância e de modo virtual, portanto, a primeira alteração tem a ver com esta realidade, que mudou a velocidade e a aceleração de uma dinâmica que já se previa, mas que teve um impulso brutal – o teve que ser - para continuar a fazer negócio e dar serviço aos clientes. Importa também registar a resposta do mercado segurador, dentro das limitações existentes, atenuar alguns dos impactos verificados com as decisões relacionadas com a pandemia, vejamos como breves exemplos: no seguro de saúde o acesso a testes de despistagem da infeção e a disponibilização das consultas online; já nos acidentes de trabalho a extensão de coberturas obrigatórias a locais diferentes do da empresa (cobertura teletrabalho) e nos caso dos restaurantes a extensão das coberturas a atividades de take away. Por outro lado, acho que outra ilação importante, foi despistar qualquer dúvida que porventura podia existir, de que a equipa e os colaboradores das empresas fazem toda a diferença e que motivados e protegidos, aumentam muito a produtividade e o compromisso com as empresas, seja ela uma empresa grande, média ou pequena, da área industrial, comercial ou dos serviços, públicos ou privados pelo que todas as políticas de incentivos e benefícios para os colaboradores, como sejam seguros de vida, reforma e saúde, não são só fatores chave para a fidelização e motivação dos recursos humanos, como fazem integralmente parte da resposta e da responsabilidade social da empresa. Estes tempos demonstraram também, que a conectividade, a integração/automatização e digitalização dos processos de negócio,

são um eixo fundamental para podermos dedicar mais tempo às relações com os clientes, à escuta das suas necessidades, ao aconselhamento das melhores produtos e opções do mercado, a perceber as suas dificuldades do modo a propor e encontrar as melhores soluções e apoios necessários para amortecer algumas das dificuldades que empresas e as famílias passaram neste último ano.

Outra mudança/aceleração foi a da percepção firme e indiscutível que os planos de contingência e continuidade do negócio são vitais para todas as organizações independentemente da sua dimensão, e que a área de gestão de risco tem de ser uma das prioridades da gestão de qualquer empresa, pelo que o papel do corretor de seguros profissional e independente como é o nosso da Sabseg, reforçou a sua importância para apoiar e assessorar a construção destes planos como também para ajudar a identificar, mitigar e transferir os riscos. Outra questão importante foi a da demonstração e a noção que a teoria das probabilidades existe, ela acontece como é óbvio, e não é só aos outros, pode acontecer a todos e a todas as atividades ao mesmo tempo, com severidade e durante um longo período de tempo. Por isso é necessário rapidamente encontrar soluções possíveis para financiar as coberturas destes eventos de grande escala tais como pandemias e catástrofes naturais (potenciadas pelas alterações climáticas), em que as organizações governamentais se associem à cadeia de valor da indústria seguradora e encontrem formas de responder às empresas e às famílias. Hoje, são necessárias novas soluções de seguros, modulares e personalizados, de conceitos simples, de acordo com as necessidades do cliente e das empresas e adaptadas ao seu ciclo de vida, com atenção novas formas de utilização dos bens e das novas abordagens à mobilidade das pessoas e veículos, tendo em conta as novas realidades, os modelos de relacionamento social e interpessoal onde tecnologia joga um papel fundamental em todos estes processos como também na melhoria da experiência do cliente.

A estratégia está bem definida para 2021

e o caminho a seguir bem identificado, baseado nos grandes pilares do nosso modelo de negócio (relação, competência e processos) e potenciado pela notoriedade da nossa marca Sabseg. Continuaremos a fazer diferente, aumentando e investindo na nossa capilaridade no território, através do reforço da nossa presença com a abertura de escritórios próprios, e da nossa rede de agentes, onde asseguramos um acompanhamento profissional e personalizado, estando integrado nas economias regionais, contribuindo para a sua dinamização, apoiando as estruturas locais através da responsabilidade social e onde a marca Sabseg faz toda a diferença.

Continuaremos a implementar ações para desenvolver o talento e a diversidade das nossas equipas, a sua motivação, e a expertise de algumas especialidades para estarmos mais preparados e disponibilizar conhecimento e soluções aos nossos clientes. Por outro lado, vamos acelerar e aumentar o investimento na automatização de processos e plataformas de negócio, na digitalização e comunicação com os clientes e parceiros de modo que estes possam de uma forma transversal interagir com a Sabseg, como e onde quiserem. Aproveito esta oportunidade, para agradecer publicamente às equipas Sabseg e à nossa rede de agentes, que com a sua dedicação e profissionalismo, mantiveram à distância o nível de acompanhamento e serviço aos nossos clientes e parceiros, e enaltecer também todos aqueles que mantiveram sempre em funcionamento - com cuidado e com todas as regras - e abertos ao público os nossos 25 escritórios de norte ao sul do país, bem como na ilha da Madeira, interruptamente ao longo deste último ano.

De realçar que os temas cyber, catástrofes naturais, saúde e poupança têm a sua relevância. O cyber é já há algum tempo um tema central na atividade seguradora enquanto risco emergente e que, por força de um maior recolhimento e maior exposição online, tem assumido particular impacto nas preocupações dos clientes. Assim, tendo em consideração a otimização/revolução digital que o tecido empresarial está a levar a cabo, as atuais formas de ciberataques levantam sérias preocupações sobre a

segurança dos processos e a forma de serem devidamente salvaguardados. Sendo uma área relativamente nova, há todo um potencial de novos riscos que atualmente não encontram reflexo nas atuais soluções, mas que, por força do crescimento e maior complexidade desses ataques, forçosamente terão que ser ponderados. No que diz respeito à Saúde, o gradual aumento da esperança média de vida, tem vindo a colocar sérios desafios neste tema e na forma como atualmente o mesmo se encontra estruturado. Cada vez mais o seguro de saúde deverá tender para um produto direcionado para serviços de bem-estar, de prevenção, com reforço das garantias de diagnóstico e respetiva abrangência e não tanto, como em grande parte maioritariamente usado no consumo/indemnizatório em caso exclusivo de manifestação de doença. Será assim extremamente importante a adequação do que tem vindo a ser cada vez mais a exigência dos clientes para esta matéria, conciliando o seguro de saúde com o propósito esperado e permitindo assim que o mesmo seja percecionado como efetivo instrumento de motivação e retenção num contexto empresarial e onde, perante a alteração do modelo de trabalho a que assistimos, a inexistência de horários, locais de trabalho, tendencialmente reforçará a importância destes instrumentos como fatores de equilíbrio emocional e motivacional. Como vemos refletido a nível da produção do Ramo Vida, a solução “seguro” enquanto instrumento de captação de poupança, não tem sido opção, agravado ainda mais pelo atual contexto fiscal, associado a juros muito baixos, levam a que estes tipos de produtos não sejam atualmente apelativos. Dificilmente esta situação se reverterá sem um novo enquadramento e fortes incentivos fiscais, e ao desenvolvimento de produtos combinados que possam atrair mais clientes. Já fora do contexto pandémico, o tema das catástrofes naturais é cada vez mais importante, quer pela frequência dos eventos quer, pela severidade dos mesmos, potenciado pelo impacto das alterações climáticas - que são uma realidade inegável, deriva a necessidade de uma solução que não passe exclusivamente pelo sector segurador, pois, o endurecimento deste mercado através do agravamento do custo destas

coberturas/soluções e consequente redução da capacidade de subscrição, colocará no futuro estas soluções num nível de inacessibilidade à maioria dos clientes, pelo que a necessidade de conjugar e encontrar soluções públicas e privadas, aliás como já vem acontecendo em alguns países.”



Rita Fonseca

Administradora-delegada da Vespieren Portugal

“Esta pandemia que surgiu faz já um ano, tem levado a alteração de comportamentos e de expectativas das pessoas em geral. Tratou-se de um evento totalmente inesperado para todos e as suas consequências também inimagináveis. Esta vulnerabilidade na falta de controlo sobre as situações, pode levar a que passe a haver uma maior sensibilidade para procurar proteger os riscos a que podemos estar sujeitos. Assim, acredito que o papel social e de estabilidade económica que os seguros têm, venham a ser mais valorizados no futuro.

Também novos hábitos de vida, de mobilidade e o teletrabalho, obrigaram a ajustes no enquadramento dos riscos. É certo que, tanto empresas como particulares, estarão a passar por situações económicas mais frágeis, que impedem que essa maior procura de proteção possa ser adquirida ao nível do desejável, e que por essa razão não se sintam, de imediato, os efeitos da eventual alteração de atitude perante os seguros, em geral. Estou, no entanto, convicta, de que o papel dos seguros sairá reforçado. Em 2021, a grande prioridade será a de estar atento às alterações e às expectativas dos nossos clientes para, em conjunto, se encontrarem as melhores soluções para a nova realidade de cada empresa/cliente. O teletrabalho e as reuniões virtuais foi algo que, já todos percebemos, funciona, mas haverá que colmatar aquilo que por essa via se perde, ou seja a proximidade de relações, que na nossa atividade de consultores é fundamental.

A transformação digital está a acelerar as necessidades de cibersegurança. Para quem já foi vítima de um ataque cibernético, passa a ter consciência da importância de um seguro cyber. No entanto, existe ainda um grande número de empresas que pensa que não será alvo de ataque, mesmo estando já provado que todos sofreremos ataques, sendo que a questão é apenas quando será a sua vez? A incontornável dependência do digital e o aumento do risco decorrente do teletrabalho, tornarão a cobertura cyber uma prioridade para todas as organizações. As catástrofes naturais resultantes das alterações climáticas deixaram de ser um tema para países longínquos. Com alguma distância, percebemos agora que os incêndios de 2017 foram, certamente, uma manifestação terrível de fenómenos naturais que nunca tinham acontecido antes, entre nós. As recentes tempestades são igualmente fenómenos a que não estávamos habituados. A gravidade dos riscos aumentou e o custo da sua proteção também irá nesse sentido. Estarão as empresas em condições económicas para suportar esses custos? Ou teremos que ter uma abordagem diferente na forma como tem sido feita a transferência dos riscos? Enquanto que a poupança para a reforma é uma preocupação que tem que ser acautelada cada vez mais cedo, uma vez que a proteção garantida pela Segurança Social para os anos não ativos será necessariamente muito inferior à que tivemos até aqui, não só pelo aumento da longevidade, como pela redução da fórmula do benefício em si, não está a haver capacidade de poupança para responder a essa necessidade. Não tenho dúvida que os produtos de poupança que o mercado de seguros se propõe oferecer são um veículo de grande confiança e fiabilidade. Apesar de, nos últimos anos, se verificar uma forte quebra na procura desses produtos, estou certa de que terão, no médio prazo, o reconhecimento da sua função social. A proteção da saúde e os meios de financiar e mutualizar os seus custos, vêm sendo cada vez mais valorizados nas últimas décadas. A atual situação de pandemia só vem ainda reforçar a procura de seguros de saúde como complemento inevitável da função que o Estado social assume.”



Paula Casa Nova

CEO da Europ Assistance Portugal

“A pandemia trouxe uma série de mudanças a diversos setores, tendo também acelerado a necessidade de novas adaptações que acompanhem as transformações que têm vindo acontecer no mundo, nomeadamente na área digital. A Europ Assistance tem acompanhado esta evolução e lançou diversas soluções digitais para servir o cliente nesta fase excepcional, bem como continuar a apoiá-lo quando mais necessita. Mais do que nunca, o cliente tem uma maior preocupação com a saúde, a segurança e a proteção, levando a um aumento da procura por serviços de assistência. Foi notório o aumento da contratação de serviços de assistência no lar, uma vez que a casa se tornou no centro da vida quotidiana das pessoas. A proteção da identidade e dos dados pessoais passou também a ser uma prioridade. Os períodos de confinamento, dada a necessidade de nos mantermos em casa para evitar uma maior propagação do vírus, levaram a um aumento da prestação de serviços à distância, sobretudo de serviços relacionados com a telemedicina, a segurança digital e os serviços de saúde e bem-estar, tais como sessões de gestão de stress, aulas de fitness ou nutrição. Nesta fase atípica, é fundamental existir uma grande acessibilidade e proximidade no atendimento aos clientes. A indústria encontra-se numa busca constante das melhores soluções para corresponder, e até superar as expectativas dos segurados. A adaptação às novas formas de trabalho fez emergir necessidades que antes não existiam, maioritariamente relacionadas com o teletrabalho e com novas soluções digitais. Os serviços digitais são, sem dúvida, uma das maiores mudanças trazidas pela pandemia, e acreditamos que estas alterações vieram para ficar, sobrevivendo ao mundo pós-pandemia.”

A incerteza quanto ao futuro é transversal a todos os setores de atividade, sendo por isso necessário estarmos preparados para dar resposta aos desafios que vão surgir a cada momento, pois encontramos-nos numa fase de constante mudança e evolução. O atual contexto que experienciamos é um desafio à inovação, à criatividade e à tecnologia. A indústria tem inevitavelmente de acelerar a sua capacidade em continuar a apresentar novas e inovadoras soluções digitais, que dão resposta às necessidades dos clientes e estejam vocacionadas, em grande parte, para áreas como a saúde, o lar, a proteção, a segurança e a mobilidade. A Europ Assistance tem trabalhado continuamente na criação de novos serviços digitais adaptados à atualidade, e temos de continuar a fazê-lo. O teletrabalho, a proteção do lar, a mobilidade urbana, a segurança e a saúde ganharam um novo significado na vida das pessoas, que precisam de soluções adequadas à realidade de hoje. Outro dos desafios futuros passa por delinear estratégias pós-pandemia, encontrando respostas para os novos hábitos de vida, as novas formas de trabalhar e de nos movermos que se vão instalando. Sabemos, por isso, que a tecnologia vai ser cada vez mais importante e estará muito mais presente nas nossas vidas.”



Joao Cardoso
CEO da Lovys

“O atual contexto teve um papel acelerador numa tendência que se tinha vindo a desenvolver no mercado dos seguros, a da digitalização da compra e ativação dos seguros. Anteriormente à pandemia, era já possível ver taxas de crescimento do online significativamente mais altas que o mercado offline em praticamente todos os produtos b2c. A maior conveniência e flexibilidade de uma experiência 100% digital era já um dos principais critérios na hora de comprar por parte de uma gera-

ção de consumidores mais nova, entre os 18 e 45 anos (segmento ao qual 80% dos nossos clientes pertencem). Temos hoje, no mercado, mais consumidores com esse tipo de preferência e menos consumidores com um preconceito de que a experiência online é uma experiência pior e menos personalizada. Outra tendência que se coaduna com uma maior digitalização é a existência de empresas fora do sector que vendam seguros aos seus clientes, beneficiando da relação de confiança que têm com os mesmos. Este fenómeno é também bastante potenciado pela evolução recente de tecnologia de distribuição e de empresas como a Lovys, que têm vindo a apresentar soluções de integração com parceiros implementáveis em poucas semanas.

A Lovys responde, desde o início da sua existência, tanto à tendência para um consumidor mais digital no b2c como para a proliferação de distribuidores fora do sector no b2b2c. Ao nível do consumidor temos conseguido responder a tendências recentes num curto espaço de tempo: em seguro casa e no mercado francês, conseguimos garantir a validade de todas as garantias para o caso do teletrabalho em menos de 3 semanas após o primeiro confinamento. Também em França, lançámos em alguns meses um seguro para cães e gatos, após sentirmos que era uma necessidade real dos nossos clientes à data. Esta agilidade e capacidade de construir novos produtos e experiências ligados a desafios inesperados é uma mentalidade que queremos manter. Também ao nível das parcerias queremos alargar o número de empresas que vendem atualmente os nossos produtos. Temos já cerca de 15 parcerias em França em vários sectores, como o da energia, banca e imobiliário, que representam juntos uma base de 5 milhões de utilizadores.

A poupança será bastante importante nos próximos tempos. A comercialização de seguros online tende a ser significativamente mais transparente, o que motiva preços mais justos e competitivos da parte das marcas no sector. Acreditamos que a grande tendência será também para concentração das apólices numa só marca, desde e quando essa marca tenha capacidade para dar vantagens ao cliente no pre-

ço final a pagar, bem como para lhe proporcionar uma experiência de utilizador superior, simples e pessoal. Essa é a nossa grande missão, que acreditamos estar alinhada com a direção do mercado nos próximos anos: ser a marca e a plataforma para todos os seguros dos nossos clientes.”



Nuno Castro
Head of Insurance da everis Portugal,
an NTT DATA Company

“A pandemia trouxe imprevisibilidade, cenários de exceção e como tal, implicará temporariamente alguns ajustes e posicionamentos excecionais (e.g. devolução de prémio por redução de risco, moratórias, etc.), mas também mudanças mais estruturais, como é o caso do produto de acidentes de trabalho, cujos riscos tiveram de ser de ser revistos para dar resposta a novas formas de trabalho e de mobilidade. A instabilidade não ajuda este sector que tradicionalmente está alicerçado numa gestão de riscos conhecidos, controláveis e de valor expectável. No entanto, como em momentos de insegurança, a confiança, a capacidade de adaptação e a marca saltam para o topo dos critérios de escolha, acredito que os players têm neste momento uma oportunidade única para reforçar as suas marcas, caso consigam demonstrar que mesmo nestas situações adversas o problema dos seus segurados é resolvido com o mínimo de perturbação possível. Como forma de suprir o impacto de situações adversas, a título de exemplo, temos os portais de serviços adicionais (e.g. electricista, canalizador, ...), que permitem às seguradoras integrar mais atividades da cadeia de valor, capturando valor dessas atividades, melhorando a experiência dos seus segurados e a gestão dos seus prestadores.

A procura por produtos relacionados com cibersegurança tem crescido bastante, sobretudo no sector empresarial, dada a

relevância que este risco tem tido para as empresas. Para além disso, os riscos cyber foram ampliados pela pandemia com o nosso shift para a conectividade e interação à distância. Como tal, se as nossas interações se tornam maioritariamente digitais, as seguradoras terão, não só necessidade, mas também oportunidade para se posicionarem novamente como a indústria que consegue acomodar e gerir estes riscos. Da mesma forma que a indústria de seguros se posicionou para o mundo físico há uma centena de anos, tem agora a mesma oportunidade para o mundo digital. Acredito que, neste caso, o foco deverá estar, não só na resolução, mas também na prevenção de potenciais sinistros, devendo os seguradores apostar:

- Na identificação dos melhores segmentos de clientes (e.g. PME's com lojas online) bem como na melhor narrativa comercial,
- Compreensão e prevenção de perdas digitais no caso da subscrição,
- Criar equipas de sinistros digitais para ajudar na identificação e cálculo do valor a atribuir.

Para que tal aconteça, serão necessários novos processos, ferramentas e por último, mas não menos importante, a capacitação dos recursos humanos com novas competências que se tornam fundamentais. O atual contexto pandémico trouxe para o topo das preferências de todos o cuidado com a saúde e, por consequência, o aumento de volume de prémios de seguros de saúde. Tendo em conta o impacto pela COVID-19 em fatores de risco específicos (e.g. obesidade), existe um interesse cada vez maior na prevenção em detrimento da reação. Um dos exemplos no nosso mercado é o Multicare Vitality que se foca no reforço e promoção de hábitos saudáveis. Esta nova perspetiva permite à seguradora:

- melhorar as suas competências de avaliação de risco,
- criar prémios personalizados,
- obter menor frequência ou severidade nos sinistros.

Adicionalmente, outra tendência que irá com elevada probabilidade ser reforçada, é a de cross-sell e parcerias. No primeiro caso, o acompanhamento contínuo aos segurados aumentará o investimento em

wearables e outros “sensores”. No segundo, como este tipo de programas segue tipicamente normas de gamification, as recompensas/prémios poderão ser itens ou descontos que as marcas pretendam potenciar (e.g. alimentação, calçado/roupa fitness, ou outros produtos alinhados com a narrativa de lifestyle saudável). O ano de 2021 traz enormes desafios dado que, apesar da vacinação, a recuperação está a ser mais lenta do que o esperado e existem determinados sectores de atividade altamente impactados pelas atuais restrições. No ramo Vida vejo como principal desafio da indústria as baixas taxas de juro que se fazem sentir e que têm impactado em larga escala o rendimento deste tipo de seguros. Considero que a criação de produtos inovadores (por exemplo os produtos que arredondam transações e canalizam esses valores para contas poupança) e a hiperpersonalização do serviço prestado ao cliente são fatores chave para atrair e reter mais clientes neste segmento. No ramo Não Vida os avanços tecnológicos permitiram uma aceleração vertiginosa nas formas de interagir e trabalhar e, como tal, com novas atividades, existem novos riscos. Logo, novas oportunidades para produtos de seguros. Na minha opinião, os ativos digitais irão ser, sem dúvida, um mercado com um crescimento acelerado, dado ser um terreno novo tanto para os clientes como para as seguradoras. Por último, com o aumento contínuo do financiamento a startups, mas também com o incremento da maturidade dos ecossistemas de empreendedorismo, existirão certamente mais ideias e mais challengers para desafiar os incumbentes.”



José Monteiro

Country Manager da Coface Portugal

“Na principal área de atividade da Coface, que é o seguro de crédito e uma vez que a COFACE é uma seguradora que

disponha já de uma plataforma de comunicação muito evoluída com os seus segurados, a COFANET, permitindo a gestão dos contratos on-line, bem como excelentes meios de comunicação entre as equipas de gestão de apólices, os segurados e os nossos parceiros (brokers e mediadores); o maior ajustamento que ocorreu, mais do que mudança, situa-se na adaptação da forma de recolha e tratamento de informação que as nossas equipas de recolha, gestão de informação e Gestão de Risco estão a fazer, por forma a permitir adequar os níveis de exposição dos nossos segurados à evolução real da atividade e ao desempenho económico-financeiro dos seus clientes. Esta adaptação tem resultado muito bem, permitindo uma atuação ponderada na nossa exposição, transmitindo confiança e previsibilidade aos nossos clientes.

Para a retoma da nossa economia é fundamental que as exportações cresçam a bom ritmo e que sejam rapidamente atingidos os níveis de crescimento que estávamos a apresentar antes da pandemia. Perante a incerteza sobre a situação económica futura, com a proximidade do fim das moratórias em todos os países onde os apoios governamentais tiveram um papel fulcral no apoio às empresas e aos particulares e o cenário recessivo à escala global, que se espera possa ser ultrapassado com a máxima rapidez, em resultado do expectável sucesso do processo de vacinação e que permitirá às autoridades dos vários países deixarem de aplicar medidas de confinamento, será seguramente possível iniciar a retoma, que será mais ou menos acelerada, em função da eficácia das vacinas e do processo de aquisição da imunidade de grupo. É neste cenário, que o Seguro de Crédito assume um papel ainda mais relevante, sobretudo à medida que as empresas são confrontadas com compradores em países em que o processo de ajustamento da economia seja mais lento e onde o impacto da recessão tenha sido mais forte, provocando dificuldades acrescidas às empresas em solverem os seus compromissos e cumprirem, atempadamente, as suas obrigações de pagamento. É expectável que ao longo deste ano a indústria seguradora, designadamente do Seguro de Crédito, seja afetada em duas

frentes: por um lado, a perda de receitas provenientes de prémios e de resultados financeiros, devido às incertezas geradas pela recessão económica e às dificuldades sentidas pelas empresas, por outro, pelo expectável aumento de sinistralidade e das indemnizações associadas, após a redução ou eliminação dos apoios públicos às economias. Estas são realidades sobre as quais temos de estar conscientes e acima de tudo atentos, por forma a atuarmos rapidamente, mitigando ao máximo os riscos que possam representar para a atividade dos nossos clientes e consequentemente para as seguradoras. Apesar desta preocupação e em resultado do rigor que as equipas da Coface colocam na gestão de risco da atividade, o facto de a Coface manter, apesar das circunstâncias adversas, a notação AA- pela Fitch e A2 pela Modis, com perspetivas estáveis, bem como um rácio de Solvência de 191%, permite-nos encarar o futuro com tranquilidade e passar uma mensagem de forte resiliência para os nosso Segurados, uma vez que podem contar com o nosso apoio e a certeza de que estaremos sempre disponíveis para contribuir para a gestão adequada e inteligente do risco de crédito dos seus clientes, apoiados num balanço robusto e uma sólida posição financeira para o desenvolvimento da nossa atividade como seguradora de Crédito.”



José Couto Gonçalves
Founder & Chairman da Certezza

“Se alguma coisa acelerou esta pandemia, foi a digitalização da atividade económica. A tendência é cada vez mais para um negócio digital, um mundo cada vez menos “cara-a-cara”. No entanto, esta pandemia também está a demonstrar que as empresas mais resilientes são aquelas que estão a conseguir diferenciar-se no aconselhamento personalizado e ao mesmo tempo usar as vantagens do digital para se elevarem para um outro patamar e

Certezza está a procurar ser congruente em ambas as respostas. Por outro lado, a pandemia mostrou que existe uma lacuna de proteção em áreas importantes da sociedade e da economia e que esta é uma oportunidade para um sector como o nosso. Será muito interessante perceber como é que a inovação vai responder a essas lacunas e qual a flexibilidade do regulador para compreender a necessidade do sector adaptar-se e surgir como novas soluções que respondam ao mundo actual. Por outro lado, enfrentar uma futura crise económica e um estado de emergência que ameaça durar até Maio são desafios cruciais para a indústria seguradora. Dentro da mediação de seguros, o equilíbrio entre a digitalização será também um desafio e ao mesmo tempo uma oportunidade. Este é o momento para os agentes de seguros se diferenciarem no mercado como consultores dos seus clientes sobre as soluções mais adequadas para cada necessidade. É importante não perder esse contacto humano, apesar de vivermos num ambiente cada vez mais digitalizado. Ainda temos alguns meses incertos mas emocionantes pela frente, por isso vamos tentar aproveitar a situação o mais rápido possível. Aproveitaremos os novos cenários que surgirem para reforçar o sector. Estamos prontos.”



Sandra Moás
Country Manager Portugal da Asisa

“A pandemia tem trazido novos desafios, mas também novas oportunidades, e o setor segurador não tem sido exceção. Primeiro ponto que se destaca é a forma como as seguradoras têm feito parte da solução e continuam a contribuir positivamente com ofertas de produtos e serviços mais abrangentes. Dito isto, diria que se verificaram mudanças sem precedentes tanto a nível interno como externo. Internamente, e desde logo, a necessidade

de assegurar a continuidade de negócio e a manutenção de proteção aos segurados, com novos modelos de trabalho e de prestação de serviços à distancia, e a transformação que esta mudança acarreta: cultural, tecnológica, logística, etc., A nível exógeno a necessidade de adaptação às circunstâncias e limites impostos: as moratórias aplicadas aos seguros, os novos riscos e consequentemente necessidade de novas coberturas relacionadas com o contexto pandémico, os novos comportamentos de prospeção e compra, e as limitações ao atendimento presencial, tudo isto foram fatores que conduziram, a meu ver, a um novo paradigma e que marca aqui para frente um novo capítulo evolutivo do setor segurador, e sem duvida nenhuma, uma nova fase para a ASISA em Portugal.

Na realidade o ano que marcou definitivamente a diferença foi 2020. Foi nesse ano que tivemos de quebrar barreiras e até preconceitos sobre a forma de trabalhar, fazer negócio, chegar e ajudar o Cliente, com novas ofertas e serviços. O que desafia, transforma-nos, e neste caso essa transformação permitiu-nos dar um salto qualitativo a todos os níveis. Na ASISA a nossa preocupação para 2021, é sobretudo acompanhar este processo de evolução de forma muito próxima, porque ao ser um evento sem precedentes, somos ainda pouco conhecedores dos impactos que a pandemia terá. Em resumo e de forma genérica, consolidar o processo de transformação, e o lançamento de novos produtos e serviços que venham responder ao contexto atual, como foi o caso do recentemente lançado seguro de saúde. Por outro lado, sem dúvida alguma o tema saúde toma protagonismo decorrente das atuais circunstâncias. Isso tem-se vindo a refletir quer no crescimento da procura por este tipo de seguro, quer numa maior atenção a esta linha de negócio por parte das seguradoras e da entidade reguladora competente. Para a ASISA, a linha de saúde é especialmente relevante e core do negócio, pois ao tratar-se de uma cooperativa de médicos, com unidades hospitalares próprias, permitiu-lhes ter uma visão verdadeiramente transversal do impacto da pandemia e sobre a intervenção dos

diversos stakeholders ao longo de toda a cadeia de valor. Logo de seguida diria que os seguros de riscos cibernéticos reforçam a sua posição pelo aumento de pegada digital, que tem sido exponenciada também pelas circunstâncias pandémicas, e que nesse sentido, deverão seguramente surgir novas propostas de produtos e serviços no mercado, e eventualmente até novos operadores especializados neste tipo de risco.”



Ricardo Raminho
Administrador Executivo da MGEN

“Por força do contexto pandémico e do distanciamento social, a indústria seguradora acelerou de forma significativa os processos de transformação digital, para dar continuidade ao desenvolvimento da sua atividade, e no reforço de serviços prestados à distância (como na medicina online e ao domicílio, por exemplo). Em certos ramos do setor, como os acidentes de trabalho, a responsabilidade civil ou os riscos de cybersecurity, o mercado demonstrou iniciativa e criatividade, alterando os seus cláusulados para se adaptar a estes novos riscos ligados, por exemplo, ao teletrabalho. Quanto ao setor da saúde, apesar de alguns casos pontuais – como a MGEN, que sempre protegeu os seus aderentes em situações pandémicas, e a Multicare, que a dada altura passou a integrar esta cobertura – de um modo geral, a indústria não esteve à altura das expectativas. Notou-se uma total paralisia por parte das seguradoras tradicionais, que continuam na sua grande maioria a excluir situações pandémicas. Sem o financiamento destas seguradoras, que lhes permita continuar a prestar cuidados de saúde aos seus utentes habituais, os hospitais privados ficaram totalmente dependentes do Estado. O setor ficou assim muito limitado na sua capacidade de resposta à população, e não é o que se espera da iniciativa privada. No contexto europeu, especificamente em França, os privados não só contribuíram

largamente na comparticipação das despesas diretamente ligadas à Covid-19, como, por compensação da redução dos cuidados não-covid, participaram no pagamento de impostos extraordinários, para ajudar a financiar a gestão da crise. Em Portugal, a nossa indústria seguradora tradicional acabou por sair beneficiada desta crise.

O paradigma tem de mudar para 2021. No futuro, o mercado privado terá de provisionar-se devidamente, de modo que a indústria seguradora no ramo da saúde possa proteger melhor os cidadãos. Para romper com esta seleção perversa do risco, é necessário legislar, impondo a todos, privados ou públicos, as mesmas regras e uma exposição semelhante ao risco.”



Ana Teixeira
Co-founder da Mudey

“A nosso ver, muito! Pré-pandemia havia a consciência de um caminho a percorrer para uma maior digitalização do sector dos seguros, de montante a jusante da cadeia de valor. Esta adaptação ao digital estava já na ordem de trabalhos do sector, mas contudo, acreditamos que levaria o seu tempo a materializar-se e cada um o faria ao seu ritmo. A pandemia alterou todo este ritmo, assim como as prioridades e perspectiva do sector, acelerando todo o processo de transformação do mesmo. Estão a surgir novas tipologias de produtos de seguro adaptados a um modelo de distribuição diferente do tradicional, uma maior presença online por parte de todo o sector, uma maior preocupação com a experiência online do utilizador, e um maior uso da tecnologia e meios digitais para chegar aos consumidores. A MUDEY nasceu, pré-pandemia, já adaptada a esta nova realidade por acreditarmos que este era o futuro da distribuição de seguros. No entanto, a pandemia veio potenciar o modelo de negócio e a forma de estar nesta área, como os da MUDEY. Somos uma insurtech portuguesa que che-

gou ao mercado em julho de 2020. Criou a primeira plataforma inteligente de compra e gestão de seguros em Portugal, totalmente independente e gratuita. Usando inteligência artificial, a MUDEY trouxe inovação ao mercado de seguros em Portugal, descomplicando todo o processo de compra e gestão de seguros. O foco para 2021 é continuar a desenvolver a nossa plataforma digital, com novos produtos, parceiros e funcionalidades. Assim, como apostar cada vez mais numa comunicação simples, direta, relevante e informativa com os nossos clientes, uma vez que sentimos uma maior aptidão para o consumo de informação acessível e de qualidade sobre seguros.

Entre os grandes temas acreditamos que o tema saúde é dos mais relevantes na atualidade e vai continuar a sê-lo num futuro próximo. Isto deve-se à atual situação pandémica, que incrementou nas pessoas um sentimento de maior necessidade de prevenção e de ação quanto à proteção da sua saúde, conferindo-lhes segurança e controlo. Por sua vez, o sector de seguros não ficou alheio a esta mudança e está a trazer uma oferta mais diversificada e adaptada a um segmento de mercado distinto e em crescimento. Outro tema também muito relevante atualmente, a nosso ver, é o da poupança. Acreditamos que já existe, na procura, uma evolução em dois sentidos. A primeira, focada na diminuição do custo / prémio dos seguros, com o objectivo de manter uma proteção equivalente a um menor custo, fruto das dificuldades financeiras que muitas famílias estão ou vão atravessar durante o ano de 2021 e mesmo 2022.

A segunda, provocada pelo aumento das poupanças de muitas famílias, como consequência da redução das suas despesas mensais, por força de uma menor mobilidade (teletrabalho) e de um menor consumo (confinamento). Estas famílias procuram aplicar essas poupanças da melhor forma, quer pela via de investimento (compra de casa e/ou seguros financeiros), quer pela via de soluções de poupança (por exemplo, seguros de poupança). A importância da tecnologia para o mercado dos seguros em geral, quer para os seguradores, quer para os mediadores e consumidores é, no nosso entender, vital. Se dúvidas existiam pré-pandemia, que a

atividade de seguros deveria caminhar no sentido de uma maior digitalização e reforço do uso da tecnologia, essas dúvidas ou até resistências dissiparam-se num mundo em pandemia. E sentimos que este caminho não andarà para trás. A adoção do digital pelos consumidores, a constatação da simplicidade do uso, da facilidade e flexibilidade pela qual obtêm informação através do acesso a tecnologia em assuntos relacionados com seguros (e não só), caminha no sentido de ser uma constante na área dos seguros. A tendência para 2021 vai ser uma aposta ainda mais intensa em tecnologia por parte de todos os players no mercado, e um avançar veloz para um mundo de seguros mais digital em Portugal.”



Miguel Costa Duarte

Presidente do Conselho de Administração da Costa Duarte Seguros

“Em termos gerais, podemos subdividir em cinco grandes grupos a resposta da atividade seguradora aos desafios colocados pelo Covid -19:

- ✓ **Indemnizações** – foi limitado o contributo pois na quase totalidade das apólices o risco de pandemia está excluído, nomeadamente nos mais impactantes, como as despesas de tratamento na Saúde (com corajosas exceções) e as perdas de exploração nos “Patrimoniais”;
- ✓ **Estornos de prémios** - respondeu rápido na devolução aos clientes dos prémios decorrentes de menor risco / atividade, como sejam os casos dos Acidentes de Trabalho, Automóvel, Viagens...
- ✓ **Moratórias nos prazos de pagamento dos prémios** – foram implementadas diversas soluções;
- ✓ **Ofertas inovadoras** – de serviços em ambiente de confinamento, com destaque para consultas online;
- ✓ **Teletrabalho** – adaptou-se sem grandes dificuldades ou quebras de serviço significativas.

Saúde

A situação de pandemia que vivemos tem salientado a limitação na resposta por parte do sistema de saúde público e alertado as pessoas e as empresas para a importância dos seguros de saúde, que lhes dão acesso ao sistema de saúde privado. Para responder a este incremento da procura e a novas necessidades do mercado, tais como, os serviços de medicina on-line, apoio psicológico, medicina preventiva, programas de saúde e bem-estar, custos com testes de diagnóstico entre outras, os Seguradores têm vindo a enriquecer a sua oferta. No que se refere ao tratamento do COVID-19, excluídos na maioria dos contratos de seguro em vigor, alguns Seguradores estão a assumir as despesas de saúde. No contexto de incerteza atual, tanto no que respeita à evolução da pandemia como às consequências desta na saúde das pessoas, bem como, no impacto do adiamento de tratamentos que se tem verificado por parte da população em geral, levanta algumas preocupações quanto ao que se poderá esperar da evolução dos custos dos seguros de saúde. Estes têm vindo a agravar-se significativamente, sobretudo, decorrente dos tratamentos de doenças graves, nomeadamente, do foro oncológico, muitas vezes incomportáveis sem o recurso ao SNS.

Poupança

Em período de grande incerteza, como o que agora atravessamos, e em que as opções de consumo imediatos são mais limitadas, temos assistido a um aumento da poupança das famílias que mantiveram os seus rendimentos. Para responder à necessidade de poupança de longo prazo, o sector segurador é por excelência aquele que oferece as soluções mais adequadas com risco ajustado, sobretudo vocacionadas para a reforma. Tanto o contexto das baixas taxas de juro dos últimos anos como as exigências de capital decorrentes das normas regulamentares do sector segurador levaram à descontinuidade dos produtos de poupança tradicionais, com garantia de capital e de rendimento. No entanto, para responder à necessidade do mercado, temos vindo a assistir ao surgimento de soluções de poupança inovadoras com opções de investimento

de acordo com o perfil do aforrador, quer por parte das Seguradoras Vida, quer pelas Sociedades gestoras de Fundos de Pensões.

Catástrofes Naturais

Em Portugal, o primeiro pensamento que nos vem à cabeça sobre este tema são os Fenómenos Sísmicos. São conhecidas as falhas sísmicas ativas no território nacional e, apesar da probabilidade de ocorrência ser historicamente muito baixa, o risco existe e não podemos fugir dele. Resumidamente as soluções possíveis passam pela prevenção / melhoria do risco construindo e fiscalizando de acordo com as regras anti-sísmicas mas também pelo aprofundamento dos planos de contingência em caso de sinistro, nomeadamente, as alternativas de acesso e abastecimento de eletricidade, água e comunicações aos grandes centros populacionais. O contributo dos seguros e em particular da cobertura de Fenómenos Sísmicos, é determinante para indemnizar os danos sofridos e deveria ser obrigatória. O mercado português recorre ao resseguro internacional, arrastando-se há anos a criação de um fundo sísmico nacional, o que muito nos empobrece. Um outro tópico que deveria ser repensado é o da pesada franquia dos 5%.

Cyber

Tal como os Fenómenos Sísmicos, o Risco Cyber é uma realidade crescente com que temos de viver. Cada dia que passa é maior a n/ dependência de fornecedores de hardware e de servidores que armazenam os n/ sistemas e informações e que não sabemos bem onde se localizam nem quem os controla. Há muito trabalho a fazer na prevenção tanto ao nível dos Governos como das Empresas. O Seguro Cyber faz parte da solução, mas tem de assentar numa sólida gestão de risco. Quanto à Costa Duarte, o ano de 2021 vem na linha dos anteriores com muito trabalho e o reforço das equipas, novas admissões, para responder às necessidades crescentes de serviço por parte dos nossos clientes. Na “digitalização”, continuamos a dar passos em muitas frentes de intervenção. Também na “inovação” criamos uma equipa dedicada ao desenvolvimento de novos produtos e canais de distribuição. A equipa “internacional” continua muito activa.”



Ricardo Pinto dos Santos

COO Grupo MDS e CEO da MDS Portugal



Pedro Pinhal

Diretor Técnico e Sinistros da MDS Portugal

“A pandemia alterou de forma radical as necessidades dos consumidores e reforçou a visão de que a indústria seguradora, nomeadamente a corretagem de seguros, é um negócio de pessoas. Num momento em que o contacto presencial está limitado e em que a digitalização invade as nossas vidas, nunca a relação com o cliente e a sua confiança foram fatores tão importantes. O cenário de pandemia e digitalização contribuiu também para o desenvolvimento e disponibilização de novos produtos e serviços, dando resposta às necessidades dos clientes. Por exemplo, a pandemia fez disparar os ataques cibernéticos, dada a migração para o teletrabalho ter criado condições únicas para os hackers atuarem. Para se protegerem, as empresas e cidadãos passaram a olhar para as soluções de seguro cibernético, tendo-se registado um forte crescimento da procura. Também na área da saúde, verificou-se uma maior preocupação, levando os consumidores a procurar mais informação e a contratarem seguros de saúde. Um outro sinal desta realidade, foi o aumento exponencial da utilização das consultas médicas virtuais, que permitem consultar um médico na segurança das casas. É interessante salientar que num momento de disrupção social e económica, o sector segurador foi dos que melhor respondeu à pande-

mia, oferecendo respostas para as necessidades e preocupações dos seus clientes. Num ano que ainda será marcado pela pandemia, o sector segurador tem como grandes desafios acompanhar e apoiar os clientes, bem como zelar pela segurança das suas pessoas, num cenário de taxas de juro baixas e fraco crescimento económico. Os efeitos económicos da pandemia no tecido empresarial português podem traduzir-se em menores níveis de atividade, o que terá impacto na procura de ramos como acidentes de trabalho, seguros de crédito, etc. Por outro lado, a extensão das moratórias nos seguros até 30 de setembro obrigam a um esforço adicional de toda a indústria, de forma a permitir equilíbrios entre seguradoras e clientes. Esta situação coloca desafios de liquidez à indústria, que tem de assegurar o pagamento dos sinistros e enfrentar um cenário de baixas taxas de juro. O sector terá de continuar a apostar forte na digitalização para responder às necessidades dos clientes e redes, aproveitando a tecnologia para suportar de forma adequada e eficiente muitos dos processos associados à gestão dos seguros, desde a venda até à regularização de sinistros. Ao nível da distribuição, os corretores poderão ter um papel ainda mais decisivo, dado o conhecimento e relação com os clientes, que é crucial neste momento em que o contacto presencial está limitado. Aliás, a pandemia veio reforçar a importância dos corretores de seguros, que têm hoje de assumir um papel ainda mais relevante no sector. Além de procurar as melhores soluções, têm de oferecer valor acrescentado e apoiar os clientes com conhecimento e serviço. Tecnologias como a inteligência artificial ou a data analytics avançada vão permitir potenciar o conhecimento do cliente - nomeadamente do seu perfil, necessidades e expectativas - e estruturar soluções (produtos e plataformas) alinhadas com os desafios resultantes da pandemia. Esta maior e mais fina recolha e tratamento de dados, além de reforçar o conhecimento dos perfis, melhora a capacidade de identificação dos riscos, sua quantificação e mitigação, possibilitando a construção de soluções adaptadas às diferentes realidades. Nes-

te novo paradigma, corretores com visão e capacidade de investimento, como é o caso da MDS, ganharão relevância. Assim, o broker de seguros do futuro tem de se afirmar como consultor de seguros e riscos. O seu papel passa por identificar e quantificar riscos, elencar medidas de mitigação desses mesmo riscos e procurar a melhor solução de seguros para os riscos e exposições sobranes”.

Por outro lado, o risco cibernético é, já há alguns anos, considerado um dos riscos mais críticos que as organizações enfrentam, sejam públicas ou privadas, grandes, médias ou pequenas. Com a pandemia, a sociedade migrou de um mundo físico para um digital, onde todos - famílias, alunos e empresas - somos ciberdependentes e, consequentemente ciber vulneráveis. Assim, se o risco cibernético já era preocupante, com a atual pandemia atingiu proporções nunca antes antecipadas ganhando um nível de relevância extremo. Face aos efeitos catastróficos que eventos cibernéticos podem causar, inclusivamente colocando em perigo o sucesso e continuidade dos negócios, torna-se crítico que as organizações elevem a gestão dos riscos cibernéticos a um patamar estratégico.

Para as organizações se protegerem, a transferência deste risco para o mercado segurador é fundamental, sempre em articulação e complementaridade com os mecanismos de segurança adequados e planos eficazes de resposta a incidentes. Através de seguradores e corretores qualificados como a MDS, a indústria seguradora tem acompanhado a própria modificação e evolução do risco, disponibilizando soluções de seguro que ultrapassam os limites e modelos de atuação das apólices tradicionais, bem como uma oferta integrada de serviços e coberturas que constituem comprovadas e eficazes respostas perante um evento/sinistro cibernético. Também o risco de catástrofes naturais tende a ser cada vez mais relevante, dado o aumento da frequência e severidade deste tipo de situações. As alterações climáticas estão a afectar o mundo e Portugal não é exceção, estando aliás particularmente exposto a estes fenómenos. A realidade tem demonstrado

uma clara tendência para uma ocorrência de dois ou mais eventos anuais causados por eventos catastróficos, como sejam inundações, incêndios ou ventos ciclónicos, também com consequências mais severas como foi o evento que levou à tragédia de Pedrogão Grande.

Esta tendência nos últimos anos tem sido sentida por todos, de forma dura. Não obstante o incontornável impacto económico destas catástrofes, o setor segurador nacional tem respondido à altura, apresentando a solidez, resiliência e experiência necessárias para lidar com este risco crescente. Para esta capacidade de resposta muito contribuiu o elevado grau de conhecimento científico e domínio das exposições envolvidas, tal como a própria gestão da exposição das seguradoras a este risco, que têm optado pela sua transferência para o mercado ressegurador internacional. Por fim, não podemos deixar de referir que, se é um facto que a indústria seguradora está preparada, o mesmo não acontece, na mesma amplitude, pela sociedade em geral. Continua a existir um grande universo de ativos que não estão protegidos por seguros que garantam eventos catastróficos, o que afeta negativamente o nível de resiliência do país e nos prejudica a todos.”



Carlos Freire
Deputy CEO da Aon Portugal

“A pandemia de Covid-19, assim como o seu impacto no contexto socioeconómico e no aumento da volatilidade, vieram romper por completo com a perceção que as empresas e economias têm em relação ao risco – e o setor segurador não foi exceção. Prova disso foi a consciencialização dos players do setor para a necessidade de apostar cada vez mais na inovação como forma de adaptar a sua oferta à crescente incerteza e aos novos desafios que surgiram e surgirão com

a pandemia, outros que ganharão um novo destaque no futuro pós-Covid – tais como as alterações climáticas, o ciber-risco, entre outros – e até em áreas até então desprotegidas. Nunca como antes, a preocupação dos clientes esteve tão focada nos designados long-tail risks. Para responder a este desígnio, o setor terá de assegurar soluções cada vez mais ágeis, estratégicas, direcionadas e expansíveis. Ao mesmo tempo, um dos principais desafios do setor segurador passará por demonstrar junto dos seus clientes a urgência de repensarem as suas estratégias de gestão de risco, como forma que conseguirem antecipar os riscos, sobretudo os riscos de maior impacto e/ou menos previsíveis e, consequentemente, mitigar as consequências que estes trarão à sua atividade. Por outro lado, o surgimento da atual pandemia permitiu o aparecimento de um contexto favorável ao aumento do risco cyber, dando uma maior margem de atuação a piratas informáticos. Desde logo, o teletrabalho suscitou, em casos de falta de planos de contingência e/ou meios adequados, que muitos colaboradores utilizassem redes Wi-Fi inseguras e não monitorizadas ou mesmo equipamento pessoais, ao mesmo tempo que lidavam com dados confidenciais das organizações, o que os tornava especialmente vulneráveis a ataques cibernéticos. Esta realidade ganha uma dimensão ainda maior quando percebemos que o risco cibernético é transversal tanto em termos de coberturas, como em setores de atividade, podendo originar cenários como perda de produtividade, perda de clientes, perda no valor da empresa, multas/ações regulatórias, ou indemnizações a terceiros/clientes. Assim, e com base neste cenário que tem tendência para se manter no pós-Covid, os players do setor segurador têm construído soluções competentes que vão muito além da mera proteção de danos próprios ou indemnização a terceiros lesados, tendo criado soluções integradas que oferecem acesso a uma rede de peritos e resposta permanente a incidentes que, de outra forma, não estaria ao alcance, pelo seu custo e especificidade, da maioria das empresas. Com efeito, hoje existem soluções que para além da

resposta aos custos relativos a perdas de exploração e custos com ações de responsabilidade civil e eventuais indemnizações que derivem de eventos cyber, que preparam, respondem e avaliam as consequências de um evento cyber.

Em termos do clausulado das seguradoras de saúde nada mudou. Sendo a pandemia considerada um risco de saúde pública, que deve estar sob a alçada do Estado, o risco pandémico manteve-se assim como um risco excluído pela maioria das seguradoras de saúde a operar em Portugal. Todavia, no nosso país as seguradoras de saúde optaram por assumir um papel complementar de ajuda aos seus clientes, disponibilizando algumas valências importantes, tais como as linhas de triagem clínica e a medicina online, que se mostraram muito úteis. Tomaram também a decisão de compartilhar testes de diagnóstico ao novo coronavírus, em que estabeleceram logo numa fase inicial da pandemia convenções com os principais laboratórios privados e passaram, na sua maioria, a compartilhar os chamados EPI's (equipamentos de proteção individual) que os hospitais e clínicas privadas começaram a cobrar como um custo adicional aos seus clientes. Para além disso, inovaram ainda em outras áreas, como no desenvolvimento de avaliadores de sintomas online para despistagem de casos suspeitos de Covid-19 ou em serviços de entrega de medicamentos no domicílio. Ao nível da saúde mental existiram algumas seguradoras a disponibilizar consultas de psicologia online (em alguns casos sem custo para o cliente e noutros cobrando um copagamento associado). Garantiram igualmente a continuidade do acesso dos seus clientes a todos os tratamentos não-Covid, como consultas e exames médicos na rede hospitalar privada em alturas em que atividade assistencial não urgente do SNS quase que parou. Isto veio realçar junto das pessoas a maior vantagem dos seguros de saúde, que consiste na garantia de rápido acesso a uma rede de bons prestadores de saúde privados, vantagem esta que se tornou ainda mais evidente nos tempos mais críticos da pandemia.”

“Uma empresa sem pessoas não vale nada.”

Num dos anos mais difíceis da nossa história moderna, é difícil falar de negócios e, em particular, falar de seguros. Mas, é precisamente nestes tempos que vivemos, que as companhias de seguros têm demonstrado a sua utilidade e o seu compromisso para com a sociedade.

As empresas estão a precisar de mais ajuda do que nunca e, sendo verdade que há setores da economia que têm tido um bom desempenho, em geral, todas as empresas foram afetadas de uma forma ou de outra pela pandemia. E é aqui que o Seguro de Caução provou ser um instrumento extraordinariamente útil.

Mais do que nunca, as empresas recorreram ao Seguro de Caução para as ajudar a obter as suas Garantias, que são absolutamente necessárias para poderem concorrer a projetos. Muitas delas descobriram ou redescobriram este produto de seguro, o que lhes permitiu obter Garantias sem consumir linhas de financiamento, dando-lhes mais espaço de manobra e liquidez. Surpreendentemente, os balanços das empresas viram a sua liquidez reforçada, graças às moratórias de crédito, às linhas de financiamento e à utilização de instrumentos como as garantias prestadas através do Seguro de Caução.

E embora ainda tenhamos um caminho difícil pela frente, e a economia leve tempo a recuperar o ritmo que tinha antes da pandemia, é também verdade que as empresas que saírem vencedoras desta crise serão mais fortes e mais competitivas. Gosto de pensar que a ABARCA Seguros desempenhou um papel importante neste contexto, contribuindo para que a economia não parasse e que muitas empresas saíssem desta situação mais fortes. Assim, estamos a regressar, de certa forma, à confiança que as empresas depositam em nós dia-após-dia, e que nos fez posicionar, neste ano difícil, como a empresa líder no setor do Seguro de Caução em Portugal, com mais de 40% da quota de mercado. Da ABARCA Seguros, queremos continuar a apoiar a economia e as empresas portuguesas, não só no território nacional, mas também na sua projeção internacional porque a evolução positiva destas empresas resultará no bem-estar final de todos os cidadãos. Não quero esquecer de agradecer a toda a equipa da ABARCA Seguros porque uma empresa sem pessoas empenhadas no seu trabalho e no serviço ao cliente, não vale nada.



FERNANDO MORALES
CEO

RAMO CAUÇÃO
ÁREAS DE NEGÓCIOS
ESPECIALIDADES

- » Cumprimento
- » Obras Públicas
- » Judiciais (nem penais, nem laborais)
- » Alfândegas e Importação
- » Diferimento de Impostos
- » Energias renováveis
- » Outras

www.abarcaseguros.com

Lisboa: (+351) 211 383 408 | Atrium Saldanha Praça Duque de Saldanha, nº1 – 9ºG, 1050-094 Lisboa | info@abarcaseguros.com

PUB

Às vezes
falta muito pouco
para continuar
a crescer





JOSÉ PEDRO INÁCIO
CEO

LUÍS PRAZERES
CTO

SÉRGIO MELRO
COO

SERVIÇOS ADVANCECARE



REDES

- » Rede Médica
- » Dentinet (Rede Dentária)
- » Rede Check ups
- » Rede de Oftalmologia e de Bem-estar



GESTÃO

- » Gestão Sinistros de Saúde (em todas as vertentes, e incluindo apps para todos os serviços pós-venda)
- » Tele-underwriting (Saúde e Vida Risco)
- » Gestão Sinistros de Danos Corporais (Acidentes Pessoais e de Trabalho, Automóvel e Vida Risco), incluindo Triagem de Sinistros e Peritagem de Sinistros



PARCERIAS PARA PRODUTOS DE SAÚDE

- » Soluções Base
- » Seniores
- » Oncologia
- » Soluções para Complemento



PREVENÇÃO E ACOMPANHAMENTO

- » Serviço de saúde e bem-estar
- » Programas Psicologia e de Nutrição
- » Gestão de doentes crónicos
- » Welcome home



Outros Serviços / SERVIÇOS ON DEMAND

- » Avaliador de Sintomas
- » Médico Online
- » Médico e/ou enfermeiros em casa
- » Entrega de medicamentos em casa
- » 2ª Opinião Médica
- » Assistência em viagem

www.advancecare.pt



AdvanceCare, um verdadeiro ecossistema de Saúde, integrado e flexível

A AdvanceCare conta com mais de 20 anos de experiência na gestão de seguros e planos de saúde de diversas Seguradoras, Subsistemas e Parceiros, tendo progressivamente vindo a aumentar os serviços que presta ao longo da cadeia de valor. Atualmente, disponibiliza serviços tanto na pré-venda como no pós-venda, criando um ecossistema de saúde holístico. Este Ecossistema tem como propósito cuidar da saúde das Pessoas, em todas as fases da sua vida, indo desde a prevenção ao tratamento e acompanhamento da doença (hoje serve mais de 1 milhão de clientes finais). Nos últimos anos a AdvanceCare tem vindo a focar-se na transformação digital de toda a empresa, criando uma cultura essencialmente focada numa melhor experiência de Cliente. Lançou a app premiada myAdvanceCare em 2017, que conta com uma penetração significativa, sendo que, por exemplo, mais de 80% dos reembolsos são realizados através da mesma. A estratégia é clara, colocar o cliente final no centro da inovação, através de técnicas de cocriação, de modo a que o ecossistema (digital e não só) seja construído à sua imagem e de acordo com as suas necessidades.

A pandemia que estamos a viver não al-

terou a estratégia da empresa, mas acelerou-a, em alguns casos, exponencialmente. Alguns serviços digitais que a AdvanceCare tinha planeado disponibilizar no futuro, tiveram de ser antecipados, dada a sua premência para os Clientes. Concretamente falamos de temas como a psicologia e a nutrição online, a disponibilização de plataformas de telemedicina à Rede de Prestadores Convencionada (AdvanceCare Link), o avaliador de sintomas online e também a disponibilização de folhetos e boletins informativos digitais recorrentes com informação sobre a Covid (literacia de saúde).

Todo este know-how sobre o cliente final é colocado ao serviço dos seus Clientes Institucionais e Parceiros, de forma a proporcionar uma Proposta de Valor diferenciada, seja por uma gestão de sinistros mais eficaz e eficiente, seja pela prestação de um serviço de qualidade e focado nas necessidades dos clientes finais, melhorando a experiência dos mesmos e aumentando a retenção e satisfação. Com a vantagem das soluções AdvanceCare serem customizáveis e altamente flexíveis para responder aos requisitos de cada um dos seus Clientes Institucionais, em particular das Seguradoras.

CA Seguros

Desde 1994, a CA Seguros é a Seguradora Não Vida do Grupo Crédito Agrícola, garantindo a segurança e protecção aos seus Associados e Clientes, através da disponibilização de soluções de seguros adequadas às suas necessidades.

Apresentamos uma gama completa de produtos para protecção de particulares, empresários e empresas, e seguramos mais de 400 mil Clientes, através de mais de 720 mil apólices em vigor.

Valorizamos o conhecimento pessoal, a relação especial de Proximidade e Confiança entre Crédito Agrícola e os seus Associados e Clientes, através duma rede de mais de 600 Agências, em todo o país.

Estamos focados na Qualidade e somos certificados pela Norma ISO 9001:2015 (Certificação de Qualidade).

No seu percurso a CA Seguros tem vindo a receber diversas distinções: por três anos consecutivos (2017, 2018 e 2019) é considerada a Melhor Empresa Para Trabalhar no sector da banca, seguros e serviços financeiros, ficando em 2019

no Top 10 do ranking geral das empresas; por sete vezes em dez anos a Melhor Seguradora Não Vida do seu segmento; em 2018, 2019 e 2020 Seguradora Líder na Satisfação do Cliente no Ramo Não Vida; em 2019 e 2020 alcançou um lugar de destaque no Índice de Excelência, com liderança em 2018 e 2020 no Sector Banca, Seguros e Serviços Financeiros e ficando no Top 5 Médias Empresas em 2019; em 2019 foi considerada a melhor empresa do seu segmento no Women in Business Friendly Companies Awards. Estamos também de olhos postos nos desafios do futuro. Temos em curso inovações que nos permitirão tirar partido da tecnologia e das comunicações, facilitando e organizando o trabalho - bem como melhorando a qualidade do serviço aos nossos Clientes.

Assumimos, assim, o compromisso de continuar a trabalhar, todos os dias, para exceder as expectativas dos nossos Clientes, prestando-lhes um serviço de excelência, sempre que precisarem de Nós.



MISSÃO

- » Oferecer Soluções (produtos e serviços de Seguros Não Vida) para protecção e segurança dos Associados e Clientes do Crédito Agrícola, excedendo as suas expectativas, num conceito de BancaSeguros e num espírito de Parceria.

VISÃO

- » Ser a Seguradora (Não Vida) em que confiam todos os Associados e Clientes do Crédito Agrícola.

VALORES

Competência

- » Aplicamos conhecimento para acrescentar Valor.

Cumprimento

- » Executamos com observância das regras e obrigações.

Responsabilidade

- » Assumimos os nossos compromissos.

Sustentabilidade

- » No presente, harmonizamos aspectos económicos, sociais e ambientais, para os manter no futuro.

Transparência

- » Comunicamos com clareza.

www.creditoagricola.pt

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO



João Pedro Borges
Presidente



Teresa Barreira
Administradora



João Maranga
Administrador

EQUIPA/RESPONSÁVEIS



José Maria Coelho
Gabinete de Gestão de Risco



Ana Ferreira
Gabinete de Actuariado



Margarida Couto
Gabinete de Organização e Compliance



Paulo Soares
Gabinete de Auditoria Interna



Miguel Pio Henriques
Gabinete Gestão de Informação



Carlos Pereira
Gabinete de Resseguro e Inovação



João Nunes
Área de Apoio ao Negócio



Nuno Matos
Área Financeira



Cristina Cardiga
Área de Sinistros



Paulo Escarigo
Área Sistemas de Informação



Tiago Corrêa
Área de Subscrição



António Marinho
Área de Logística e Serviços

Para que a vida não pare desde 1808

FIDELIDADE

SEGUROS DESDE 1808

A Fidelidade é a seguradora líder de mercado em Portugal, tanto no ramo vida como não vida, registando atualmente uma quota de mercado de cerca de 27%, ocupando o primeiro lugar do ranking nacional. A companhia está presente nos vários segmentos de negócio da atividade seguradora e beneficia da maior rede em Portugal, marcando presença em vários países, nomeadamente Angola, Cabo Verde, Moçambique, Espanha, França, Macau, Perú, Bolívia, Paraguai e Chile.

A Fidelidade atua com base numa estratégia definida e continuada de “Customer Centric Approach”, onde os clientes estão efetivamente em primeiro lugar. O facto de dar uma importância crucial à qualidade do serviço que presta e à oferta abrangente e inovadora que oferece fazem da Fidelidade uma das seguradoras mais premiadas em Portugal, bem como internacionalmente. Em 2014, a Fidelidade foi distinguida pela “Efma Accenture Innovation Awards”, na categoria de

“sustainable business”, com o seu projeto ‘WeCare’, que tem como objetivo apoiar a correta reinserção de pessoas que foram vítimas de acidentes graves que puseram em causa a sua reintegração física, económica e social.

O Grupo Fidelidade tem como missão apoiar o desenvolvimento e a construção de uma sociedade sustentável. Compromete-se a educar, servir, acompanhar e cuidar das pessoas, ao longo das suas vidas, com produtos e serviços inovadores que efetivamente as protejam.

Desde a nossa origem que somos uma empresa humana feita de pessoas que pensam nas pessoas. Somos verdadeiros em tudo o que dizemos e fazemos. As pessoas sabem que podem confiar em nós. Este é o compromisso que alimenta a estabilidade das relações com todos os que são Fidelidade – clientes, colaboradores, parceiros, acionistas e a própria sociedade. E é por isto que trabalhamos todos os dias, dando sentido ao nosso propósito, para que a vida não pare!

A Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A. é a sociedade que encabeça o Grupo Fidelidade, sendo detida em 84,99% pelo Grupo Fosun, através da Longrun Portugal, SGPS, S.A., e em 15,00% pela Caixa Geral de Depósitos, S.A.

O Grupo Fosun é um dos maiores conglomerados privados chineses com presença internacional e cotado (Fosun International Limited) na bolsa de Hong Kong (00656.HK). O grupo Fosun possui participações em diversos setores como seguros, banca, indústria farmacêutica, turismo, entre outros.

A CGD é um banco detido pelo Estado português que foi constituído em 1876, sendo atualmente uma das maiores instituições financeiras em Portugal, contando com cerca de 4 milhões de clientes e marcando presença em cerca de 20 países.

Estes dois acionistas de referência, pela sua complementaridade e ambição, são garante de estabilidade e dinamização das operações do Grupo Fidelidade.



**JORGE MAGALHÃES
CORREIA**

Presidente do Conselho
de Administração



JOSÉ QUINTERO

Vice Presidente
do Conselho de
Administração



**ROGÉRIO CAMPOS
HENRIQUES**

Presidente da Comissão
Executiva (CEO)



**ANDRÉ SIMÕES
CARDOSO**

Responsável
pelas Operações
Internacionais, Estratégia
e Desenvolvimento de
Negocio



**JUAN ARSUAGA
SERRATS**

Responsável pelas área de
Subscrição e Operações,
e do Negócio Não-Vida



**ANTÓNIO DE SOUSA
NORONHA**

Responsável pelas áreas
Comerciais e Negócio Vida



**THOMAS CHEN
(HUI CHEN)**

Responsável pela gestão
do Risco e Contabilidade



WILLIAM MAK

Responsável pela área de
gestão de Investimentos.

www.fidelidade.pt

Mútua dos Pescadores

Resposta segura para todos

A Mútua dos Pescadores nasceu há 78 anos, como Mútua de Seguros para os pequenos armadores de pesca, e é hoje a única cooperativa de utentes de seguros portuguesa, com soluções de proteção em acidentes de trabalho, acidentes pessoais, incêndio e multirriscos, para particulares, empresas, associações e demais organizações do setor cooperativo e social ou entidades públicas.

É a seguradora de eleição dos marítimos, no trabalho e no lazer, das pessoas e das embarcações, e uma entidade de referência nas comunidades, com presença efetiva ao longo do tempo, nos bons e maus momentos, apoiando e promovendo as suas iniciativas, acompanhando os seus projetos.

Habituada ao risco e à vulnerabilidade pela sua experiência de décadas dedicadas em exclusivo à pesca, uma das atividades de maior risco, desafiou-se a si própria, garantindo proteção a outras atividades, em terra e no mar, com a mesma dedicação e profissionalismo, e o mesmo sentido de missão e serviço.

Transmitindo a confiança de quem põe os seguros ao serviço de um bem comum, de prevenção e de proteção, recuperando enfim o sentido primordial do seguro – enquanto “mutualização dos riscos” – desde que o Homem partiu nas viagens marítimas.

Nestes tempos difíceis para as pessoas e organizações, respondeu, célere e eficazmente, garantindo a segurança e a pro-

teção dos seus setores mais vulneráveis, Pesca e Marítimo-turística, flexibilizando o pagamento de prémios com moratórias de prazos antes da Lei o instituir, e adotou esta orientação para além dos seguros obrigatórios.

Na sua dimensão e escala de intervenção, privilegiando as comunidades costeiras, mas com parceiros em todo o território continental e Ilhas, a Mútua dos Pescadores, em Portugal, é a prova de que os princípios mutualistas e cooperativos aplicados ao setor segurador são sustentáveis e respondem eficazmente às necessidades dos consumidores.

www.mutuapescadores.pt

Mútua dos Pescadores – Mútua de Seguros, C.R.L

Sede Lisboa: (+351) 213 936 300 | F (+351) 213 936 310 | Avenida Santos Dumont, Edifício Mútua n.º 57, 6º, 7º e 8º, 1050-202 Lisboa | geral@mutuapescadores.pt

Mútua dos Pescadores

Cooperativa de utentes de seguros portuguesa

Desde 1942 a proteger as pessoas e o património com profissionalismo e humanismo.

No trabalho e no lazer.



Na adversidade a cooperação e a solidariedade são ainda mais importantes.

25 anos junto das famílias

Este ano a Companhia de Seguros PRÉVOIR-VIE GROUPE PRÉVOIR, S.A., sucursal portuguesa do Groupe PRÉVOIR, fundado em França em 1910, celebra um quarto de século em Portugal. São 25 anos junto das famílias portuguesas e com as quais mantém uma relação próxima e genuína.

Enquanto especialista em seguros de pessoas, a PRÉVOIR propõe soluções completas nas áreas de previdência, crédito habitação, poupança/reforma, recentemente saúde e, muito em breve, em acidentes pessoais. Dessa forma, responde às necessidades fundamentais dos segurados e às diferentes fases da sua vida, permitindo-lhes fazer face às vicissitudes da vida e aos seus impactos (incapacidade para o trabalho, invalidez,

doença, doenças graves, hospitalização, morte).

Esta abordagem de proximidade que caracteriza a Prévoir em Portugal, é conseguida através da sua rede comercial que conta com mais de 900 agentes e parceiros idóneos e reconhecidos, e que abraçam os valores da Companhia, sempre sob a premissa: “Um melhor amanhã, agora”. A empresa sediada no Porto, tem 16 escritórios próprios espalhados pelo país.



MANDATÁRIO GERAL EM PORTUGAL

Luiz Ferraz

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

ÁREAS DE NEGÓCIO

- » Previdência
- » Reforma
- » Poupança
- » Crédito Habitação
- » Saúde
- » Acidentes pessoais (brevemente)

DIRECÇÕES

- » Luiz Ferraz | Mandatário Geral
- » José Gonçalves | Direcção Financeira/ Recursos Humanos
- » Paulo Silva | Direcção de Desenvolvimento Comercial
- » Gabriela Vilela | Direcção de Gestão de Carteira
- » João Gonçalves | Direcção de Informática
- » Marisa Correia | Direcção de Actuariado

www.prevoir.pt

Porto: (+351) 800 203 646 | (+351) 226 051 470 | (+351) 918 662 020 | (+351) 969 659 590 | Rua Júlio Dinis, 826 2º-3º, 4050-322 Porto | prevoir@prevoir.pt

Facebook: <https://www.facebook.com/PrevoirPortugal/> **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/prévoir-portugal>

Instagram: <https://www.instagram.com/prevoirportugal/>

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

Um melhor amanhã, agora.



SOLUÇÕES
PREVIDÊNCIA

SOLUÇÕES
POUPANÇA

SOLUÇÕES
REFORMA

SOLUÇÕES
CRÉDITO
HABITAÇÃO

SOLUÇÕES
SAÚDE

LINHA DE APOIO AO CLIENTE

N.º Verde 800 20 36 46

CHAMADA GRÁTIS REDE FIXA

prevoir@prevoir.pt // T: 226 051 470



900 MEDIADORES



16 ESCRITÓRIOS

prevoir.pt



A pandemia dará lugar a um novo ciclo económico, social e ambiental

O que está a mudar nos seguros com a pandemia?

Nos últimos anos o setor segurador tem estado, tal como muitos outros setores, em completa transformação. Já vivíamos algumas tendências que se vão manter nos próximos anos, seja a transição digital do setor, as startups e insurtech, a alteração dos hábitos de consumo e os novos modelos de trabalho.

Depois de um ano de sucessivos períodos de confinamento podemos observar que a pandemia tornou o consumidor muito mais digital, acelerou a tomada de várias decisões e a implementação de novos processos, maioritariamente baseados na tecnologia. É daqui que partimos para o futuro.

Que impacto teve o arrefecimento da economia mundial nas operações do setor? Quais foram os segmentos da atividade seguradora mais afetados, direta e indiretamente, pela pandemia?

O setor segurador é fortemente impactado em situações de crise e, depois de um ano de pandemia, registámos uma já expectável quebra nas vendas de novos seguros, uma quebra na renovação de seguros devido ao encerramento ou diminuição de atividade das empresas e um aumento dos sinistros do ramo Vida por Covid-19. Em paralelo, a enorme volatilidade dos mercados financeiros a que assistimos continua a impactar os produtos com estas características.

O cenário pandémico recorda-nos de que há um risco cada vez maior da emergência de novas doenças - como devem as seguradoras contemplar e abordar esse risco daqui para a frente na celebração de novos seguros de saúde?

O que o setor segurador fez em 2020, em plena pandemia é notório. Além de participarmos o exame de diagnóstico da Covid-19, sempre que ajustado dinamizámos a telemedicina, a telefisioterapia



ARTUR LUCAS
Diretor de Marketing e Comunicação
da Zurich Portugal

e a entrega de medicamentos em casa. O nosso objetivo foi responder à emergência, mantendo os clientes protegidos nas suas casas.

Ao acelerar e ampliar muitos dos riscos que já conhecíamos, a Covid-19 está a sedimentar um conjunto de mudanças que darão lugar a um novo ciclo económico, social e ambiental. Os seguradores sempre souberam responder a estes ciclos transformadores da sociedade e sempre se adaptaram para darem as melhores respostas.

O risco cibernético revelou-se uma preocupação emergente das empresas em virtude do grande volume de colaboradores em regime de teletrabalho. Como devem as empresas seguradoras aconselhar e operar neste novo terreno?

No Global Risks Report 2021 do Fórum Económico Mundial, lançado no passado mês de janeiro, o falhanço da cibersegurança surge, simultaneamente, como risco de curto prazo (0 a 2 anos) e de médio prazo (3 a 5 anos). A rápida digitalização dos últimos meses fez crescer exponencialmente as exposições cibernéticas e à medida que as empresas continuarem a transformar os seus modelos de trabalho,



vão surgir novas vulnerabilidades.

O risco cibernético é uma grande preocupação de segurança e um dos principais e mais desafiantes riscos para as empresas e para o setor segurador. Apesar de já haver alguma proteção para este risco, continuamos determinadamente a trabalhar em ofertas robustas e holísticas.

O que podem fazer os seguradores ao nível de produtos de poupança? É expectável o regresso a prazo das garantias vitalícias?

Os produtos de poupança desenvolvidos pelo setor segurador têm como objetivo o médio e o longo prazo, sendo mais direcionados para a constituição de poupanças para a reforma ou para fazer face a projetos futuros, como por exemplo, um investimento em estudos académicos, na preparação do futuro dos filhos ou numa mudança de casa.

Estes projetos familiares necessitam de alguma antecipação e preparação orçamental, pelo que é necessário disponibilizar produtos flexíveis quer na sua constituição quer nos momentos de desmobilização. Nos atual contexto de baixas taxas de juro os consumidores necessitam de ter à sua disposição produtos simples, suportados em ativos adequados ao perfil de risco de cada investidor.

ÁREAS DE ATUAÇÃO

» Vida e Não Vida

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

» António Bico
CEO do Grupo Zurich em Portugal

www.zurich.com.pt



Os bons agentes são difíceis de encontrar

A Certezza tem estado nos últimos anos a investir fortemente nos seus agentes. Cedo compreendemos que queríamos elevar os nossos mediadores a um outro patamar. Apostando na formação contínua, inovando no modelo remuneratório de modo a captar talento, procurando selecionar as melhores competências dos nossos recursos e assim diferenciá-los num mercado que é cada vez mais competitivo.

Os últimos 12 meses provaram que não vale a pena ser o mediador mais bem-intencionado do mundo se não tiver os conhecimentos ou as capacidades necessárias para fornecer conhecimentos e apoiar verdadeiramente os seus clientes. Na Certezza tornamo-nos fornecedores de conselhos. É isso exatamente isso que fornecemos aos nossos clientes e com a pandemia precisámos de duplicar a nossa prestação de aconselhamento.

A Covid-19 obrigou muitas pessoas a reavaliar os seus orçamentos, incluindo os seguros de vida e de saúde, pelo que os nossos consultores asseguraram-se de que apoiariam os clientes, considerando todas as suas opções de renovação e alargamento da cobertura com base não só nas necessidades do cliente, mas também no custo. É certo que o digital veio democratizar muita informação e felizmente os portugueses

tornaram detentores de mais informação. Por isso, mesmo, na Certezza precisou de subir de nível e tem sido fundamental dotarmos os nossos consultores de ferramentas necessárias para prestarem o melhor aconselhamento.

Face a uma crise económica iminente, os agentes terão de lutar por cada novo cliente e oportunidade de negócio, e a chave está em ser capaz de oferecer conselhos sólidos e fundamentados. Por isso, na Certezza posicionamo-nos como conselheiros; é o que fazemos. Os portugueses confiam bastante nos nossos agentes e cada vez mais o processo de compra de seguros é feito com o apoio dos nossos especialistas.

Mesmo assim sabemos que precisamos de continuar a crescer; precisamos de continuar a aprender; e precisamos de continuar a fornecer as melhores opções aos nossos clientes.



José Couto Gonçalves
Founder & Chairman
da Certezza

www.certezza.pt

Atualize os seus dados
para a próxima edição

QUEM É QUEM

No Sector
Segurador
em Portugal
2021

JE O Jornal Económico

Por favor envie os dados para:

Telef: 217 655 300

E-mail: comercial@jornaleconomico.pt

MetLife: 35 anos como parceiro de confiança dos portugueses

MetLife **35 ANOS** juntos, unidos pela vida

Em meados da década de 1980, a MetLife chegou a Portugal para oferecer Seguros de Vida e Acidentes Pessoais. Foi a primeira seguradora estrangeira a instalar-se no nosso país, trazendo uma grande experiência em planos de proteção individuais e uma posição de liderança a nível internacional.



Oscar Herencia
Vice-presidente da MetLife para o Sul da Europa e Diretor Geral da MetLife na Ibéria

A especialização em Seguros de Vida e Acidentes Pessoais permitiu à MetLife consolidar-se como um parceiro de confiança de mais de 500 mil clientes, que acompanha a cada passo do seu caminho, para oferecer as melhores soluções para as suas necessidades reais. Nestes 35 anos a MetLife tem ajudado a manter rendimentos, pagar hipotecas, pagar a educação de crianças e jovens, e a assegurar rendimentos adicionais durante a reforma de várias gerações de portugueses. Esta é a razão pela qual começámos e a razão pela qual continuaremos. Saiba mais em www.metlife.pt ou contacte a nossa vasta rede de colaboradores por todo o território nacional.



© 2021 MetLife - MetLife Europe d.a.c. – Sucursal em Portugal

Lisboa: (+351) 808 500 005 | Av. Liberdade, 36 – 2º 1269-047 Lisboa | apoiocliente@metlife.pt

www.metlife.pt

MGEN porque a saúde é o mais importante

MGEN, é uma seguradora mutualista que não discrimina nem exclui nenhuma doença, e que o protege em todos os momentos da sua vida, incluindo no difícil período que estamos a atravessar.

É uma proteção acessível a todos, independentemente do estado de saúde, idade, situação económica ou social, com preços baixos e adequados em função de cada escalão etário. As doenças epidémicas, tal como a COVID-19, estão garantidas. Desde o primeiro momento da Pandemia, todos puderam contar com a proteção da MGEN para tratamentos, internamentos hospitalares ou testes de diagnóstico PCR.



Ricardo Raminhos
Administrador Executivo

O distanciamento social é uma necessidade, mas é preciso continuar a ter acesso aos cuidados primários. A MGEN melhorou as garantias de medicina à distancia e passou a disponibilizar um conjunto alargado de coberturas online e no domicílio. Os aderentes da MGEN são representados através de uma assembleia, na qual são aprovadas as condições dos seus contratos de seguro. É um modelo democrático completamente diferente das seguradoras tradicionais; é o modelo do futuro!

O mutualismo começa na família. Por isso, a MGEN têm sido cada vez mais procurada pela sua capacidade única na proteção de todos os membros do agregado familiar, incluindo os mais vulneráveis. É por isso que a MGEN, líder europeu em seguros de saúde, é hoje uma das principais seguradoras em Portugal, recomendada pela DECO – PROTESTE.

É pela força do coletivo que estamos preparados para enfrentar as dificuldades presentes e os desafios do futuro.

ADESÃO 100% ONLINE EM WWW.MGEN.PT

SEM QUESTIONÁRIO MÉDICO

MGEN, seguros de saúde assentes nos valores do mutualismo, destacam-se pela sua diferença face aos seguros tradicionais, oferecendo condições únicas na proteção da sua saúde:

- Sem limite de idade na adesão;
- Sem limite de idade na permanência;
- Sem agravamento individual em caso de sinistro;
- Sem questionário médico na adesão;
- Sem exclusão de doenças graves;
- Sem exclusão de doenças pré-existent;
- Sem exclusão de doenças congénitas;
- Sem exclusão de Pandemias;
- Sem resolução unilateral do contrato por parte da seguradora.

Falar connosco é simples! Telefone 211 155 860 | Email saude@mgen.pt | www.mgen.pt

www.mgen.pt/aderir

Lisboa: (+351) 211 155 860 | aderir@mgen.pt

Infinitas Possibilidades

A Marsh é líder mundial em corretagem de seguros e consultoria de riscos. Com cerca de 40.000 colaboradores a operar em mais de 130 países, a Marsh é uma empresa do grupo Marsh McLennan - empresa líder mundial de serviços profissionais nas áreas de risco, estratégia e capital humano. Recentemente, a Marsh McLennan renovou a sua imagem, onde estão representadas as infinitas oportunidades que temos de oferecer um amplo conjunto de serviços, recursos, talento e experiência nas áreas de risco, pessoas e estratégia. Em 2021, a Marsh McLennan celebra o seu 150º aniversário, do qual muito nos orgulhamos.

A Marsh oferece serviços de gestão e consultoria de risco, corretagem de seguros, alternativas de financiamento do risco e gestão de programas de seguro para empresas, entidades públicas e clientes individuais em todo o mundo.

Ajudamos os nossos clientes a antecipar, a quantificar e a melhor compreenderem o conjunto de riscos que enfrentam. No ambiente de negócios global de hoje, cada vez mais dinâmico e incerto, a Marsh ajuda os seus clientes a sobreviver, a prosperar e a desbloquear novas oportunidades de crescimento.

A Marsh está presente em Portugal há 54 anos e conta com uma equipa de mais de 80 colaboradores, divididos pelos escritórios de Lisboa e Porto.

Ao longo destes 150 anos, demonstrámos a nossa liderança no sector, em diversos aspetos:

- Introduzimos o conceito de corretor de seguros, que age como comprador de seguros em nome de clientes, ao invés de vendedor de seguros, e hoje, continuamos a acrescentar valor aos nossos clientes através de programas de seguro inovadores e de processos de colocação eficientes.
- Fomos pioneiros no conceito de autos-

seguro, com ações de gestão de risco associadas para mitigar exposições.

- Fomos o primeiro corretor a enviar especialistas de risco a um local de catástrofe – São Francisco, na sequência de um sismo. Atualmente, somos líderes a avaliar riscos catastróficos para os nossos clientes, utilizando as mais recentes técnicas de modelação de catástrofes.

O nosso propósito nunca foi tão importante ou mais relevante: fazemos a diferença nos momentos que importam. Fazemo-lo quando trazemos a nossa experiência, os nossos recursos e o nosso talento nas várias áreas do risco, para responder aos desafios mais complexos que os nossos clientes e a sociedade enfrentam diariamente.



Rodrigo Simões de Almeida
CEO Marsh Portugal



EQUIPA DE GESTÃO

- » **Rodrigo Simões de Almeida**
CEO Marsh Portugal
- » **Luís Gomes**
Lisbon Head
- » **Susana Monção**
Oporto Head
- » **Raúl Neves**
SRO
- » **António Morna**
Placement Leader
- » **Elsa Barracosa**
Corporate & Multinational Client Service Leader
- » **Carlos Figueiredo**
Financial Risks & Specialties Leader
- » **Fernando Chaves**
Business Development Leader
- » **Marina Kong**
Operations & Technology Leader
- » **João Teixeira**
Engineering & Complex Claims Leader
- » **Miguel Galego**
SME Leader
- » **Dalila Pedroso**
Human Resources Leader
- » **Vânia Silva**
Marketing & Communications Leader
- » **Rodrigo Fonseca**
Compliance Officer
- » **Tiago Silva**
Fiduciary Manager

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- » Captive Solutions
- » Claims Management
- » Construction and Energy & Power
- » Commercial & Consumer
- » Cyber
- » Due diligences
- » Engineering
- » Environmental
- » FINPRO (Financial & Professional)
- » Insurance Brokerage
- » PEMA (Private Equity and Mergers & Acquisitions)
- » Risk Advisory
- » Trade Credit Solutions

www.marsh.pt



Welcome to brighter

A Mercer dedica-se à construção de futuros mais brilhantes, através da redefinição do mundo do trabalho, da melhoria dos resultados em pensões e investimento e da promoção da saúde e bem-estar das pessoas. O nosso trabalho tem como objetivo satisfazer as necessidades, de hoje e futuras, e transformar ideias em ações que promovam uma transformação positiva. Fazemos isto com recurso a uma análise rigorosa da informação, aliada a um foco muito vincado nas pessoas.

As nossas áreas de atuação vão desde a transformação do mundo do trabalho, redesenho das pensões e estratégias de investimentos, até à reformulação da gestão de benefícios que valorizem a saúde e bem-estar das pessoas. O que nos diferencia é uma proposta de valor única que junta o lado económico com a empatia. Ao longo de 75 anos de história, temos vindo a criar soluções que permitam construir futuros mais saudáveis e sustentáveis para os nossos clientes, colaboradores e comunidades. A Mercer hoje tem cerca de 25,000 cola-

boradores em 43 países e opera em mais de 130 países. É uma subsidiária da Marsh McLennan (NYSE: MMC), a empresa líder global em serviços profissionais nas áreas de risco, estratégia e pessoas com 76.000 colaboradores.

Em Portugal desde 1993, com escritórios em Lisboa e Porto, conta com mais de 500 colaboradores e com dois centros de serviços partilhados nas áreas pensões & investimentos e saúde e bem-estar.

Acreditamos num Mundo em que a Economia e Empatia fazem a diferença na vida das pessoas.



Rodrigo Simões de Almeida
CEO Mercer Portugal



EQUIPA DE GESTÃO

- » **Rodrigo Simões de Almeida**
CEO Mercer Portugal
- » **Rui Guerra**
Business Leader de Wealth
- » **Constança Santa Marta**
Mercer Services Wealth Leader
- » **Tiago Borges**
Business Leader de Career
- » **Paulo Fradinho**
Business Leader de Mercer Marsh Benefits
- » **Ana Verissimo**
Mercer Services Health Leader
- » **Sónia Nunes**
Head of People Team
- » **Tiago Pimentel**
Head of Marketing & Communications

www.mercer.pt

Costa Duarte

100 Anos Consigo

Em 2021 celebram-se 100 anos da ligação da Costa Duarte à atividade seguradora.

100 anos de compromisso de quatro gerações que, respeitando o passado, olharam sempre para o futuro com a motivação e a ambição do primeiro dia, fazendo jus ao lema «Gerações de Confiança».

100 anos de rigor, transparência, cumprimento da palavra, assente na confiança e independência que permitiram um crescimento sustentado, apostando na diferenciação e na antecipação dos desafios do setor.

100 anos de foco no serviço ao cliente e na salvaguarda firme dos seus interesses, criando soluções de proteção apoiadas por uma cultura de equipa que combina o talento e a experiência dos seus profissionais.

100 anos de ligações internacionais, como

membros fundadores das mais importantes networks de corretores mundiais, servindo e acompanhando os clientes em mais de 150 países.

100 anos de evolução permanente, solidez e capacidade de inovação que nos permitem encarar o futuro com esperança e convicção.

A todos os clientes e parceiros que nos têm acompanhado ao longo deste caminho, O NOSSO MUITO OBRIGADO!



João Costa
Duarte
Administrador
Executivo



ÁREAS DE ESPECIALIZAÇÃO

- » Benefícios Sociais
- » Património/Responsabilidades
- » Linhas Financeiras/Riscos Cibernéticos
- » Engenharia/Energias Renováveis
- » Crédito/Cauções

www.costaduarte.pt

Lisboa: (+351) 213 504 440 (+351) 220 034 300 | Av. António Augusto Aguiar, 130-4.º 1050-020 Lisboa | geral@costaduarte.pt

PUB



COSTA DUARTE
CORRETOR DE SEGUROS

100
ANOS CONSIGO

Um futuro
de confiança
renovada

E num instante se passaram 100 anos. Uma história feita de desafios, conquistas e superação, implementando programas de seguro de empresas de diferentes setores de atividade e de proteção do bem-estar de pessoas e famílias.

Costa Duarte, Gerações de Confiança.

MDS GROUP

€650M
prémios

€75M
receita

880
colaboradores

2020

MDS

Portugal *líder*
Brasil *top 3*
Espanha

MDS

África
Angola *top 3*
Moçambique

MDS

Reinsurance
Solutions
Lisboa, São Paulo
Rio de Janeiro



Lisboa
São Paulo
Blumenau



Protected Cell
Re(Insurance)
Company

Malta

Brokerslink

Global Insurance
Broking

Suíça
Presente em 122 países

O consultor de referência em seguros e gestão de risco.

Broker at **LLOYDS**

mdsgroup.com ■

Brokerslink
Partner

MDS



RESPONSÁVEIS

Benedetta Cossarini

General Manager Iberia

Nelson FerreiraBranch Manager
Head of Financial
Lines & Liabilities**Emérico Gonçalves**Portugal Distribution Manager
Sales & Client**Nuno Noronha**

Head of Accident & Health

Carlos Sosa

Property & Marine

AIG EUROPE, S.A. – SUC. PORTUGAL☎ (+351) 213 303 361
📍 Av. Liberdade, 131,3
1250-140 Lisboa☎ (+351) 22 600 78 57
📍 Rua Júlio Dinis, nº 204,
Sala 214
4050-318 Porto, Portugal
www.aig.com.pt

“A ASISA é a terceira maior seguradora de saúde em Espanha e possui mais de 40 anos de experiência no cuidado de pessoas, tanto da atividade seguradora, quanto da prestação de serviços de saúde.

Presente em Portugal desde 2015, a marca iniciou a sua atividade através do lançamento do Produto Dental. Em 2018, a ASISA abriu as duas sucursais, Vida e Não vida, e juntou ao seu portfólio os produtos de seguro Vida e Acidentes Pessoais.

Em 2020 lançou o Seguro de Saúde e abriu a sua primeira Clínica em Lisboa, com o objetivo de criar um ecossistema ibérico de prestação de serviços de saúde e atingir no prazo de cinco a dez anos, uma quota de mercado de cerca de 13% - similar à existente em Espanha.”

**Country Manager**

Sandra Moães

RAMOS

VIDA E NÃO VIDA

☎ (+351) 211 160 809
📍 Edifício Liberdade 225,
Rua Rosa Araújo, N.2, 3.Esq.
1250-195 Lisboa
📧 geral@asisa.pt | www.asisa.pt

SEGURADORES

ABARCA - Companhia de Seguros, SAPraça Duque de Saldanha 1, Piso 9º Ed.
Ed. Atrium Saldanha
1050-094 Lisboa
Telef: (+351) 211 383 408
E-mail: info@abarcaseguros.com
Site: www.abarcaseguros.com**Açoreana Seguros Seguradoras Unidas, S.A.**Avenida da Liberdade, 242
1250-149 Lisboa
Telef: (+351) 217 984 000 / 707 201 248
E-mail: clientes@acoreanaseguros.pt
Site: www.acoreanaseguros.pt**ACP Mobilidade - Sociedade de Seguros de Assistência, S.A.**Avenida da República, 62 F - 2º
1069-210 Lisboa
Telef: (+351) 217 991 200
E-mail: acpservicos@acp.pt
Site: www.assistencia.acp.pt**AdvanceCare Gestão de Serviços de Saúde, S.A.**Rua Alfredo Guisado, Nº 8-10,
1500-030 Lisboa**Aegon Santander Portugal Companhia de Seguros, S.A.**Rua dos Sapateiros, nº 174 - 3º
1100-580 Lisboa
Telef: (+351) 217 807 369
E-mail: aegonsantander@aegonsantander.pt
Site: www.aegon-santander.pt**Ageas Portugal - Companhia de Seguros, S.A.**Avenida do Mediterrâneo, 1- Edifício AGEAS, Parque das Nações,
Apartado 1953, 1990-156 Lisboa
Telef: (+351) 213 506 100
Site: www.ageas.pt**Aide Asistencia, Seguros Y Reaseguros, S.A.**Av. República, 24 Galeria, Piso 1º, 2º e 7º
1050-192 Lisboa
Telef: (+351) 213 816 600
E-mail: comercial@aide.pt**AIG Europe, S.A. – Suc. Portugal**Av. Liberdade, 131,3 1250-140 Lisboa
Telef: (+351) 213 303 360
Rua Júlio Dinis, nº 204, Sala 214
4050-318 Porto, Portugal
Telef: (+351) 226 007 857
E-mail: portugal-geral@aig.com
Site: www.aig.com.pt**Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.**Rua Andrade Corvo, 32 1069-014 Lisboa
Telef: (+351) 213 165 300
E-mail: info@allianz.pt
Site: www.allianz.pt**April Portugal**Avenida da República, 45 - 4º esq.
1050 - 187 Lisboa
Telef: (+351) 213 433 362
Site: www.april-portugal.pt**ARAG - Companhia Internacional de Seguros y Reaseguros S.A – Sucursal em Portugal**Rua Julieta Ferrão, 10 - 13º A
1600-131 Lisboa
Telef: (+351) 217 615 320
E-mail: geral@arag.pt
Site: www.arag.com**Asisa**Edifício Liberdade 225,
Rua Rosa Araújo, N.2, 3.Esq.
1250-195 Lisboa
Telef: (+351) 211 160 809
E-mail: geral@asisa.pt
Site: www.asisa.pt**Axeria Prevoyance, S.A.**Rua Artilharia 1, 51 Pátio Bagatella,
Edifício I, 3º andar
1250-038 Lisboa
Telef: (+351) 213 867 381
E-mail: geral@axeria.pt
Site: www.axeria-prevoyance.fr/pt**AWP P&C - Sucursal em Portugal**Avenida do Brasil, nº 56, 3º
1700-073 Lisboa
Telef: (+351) 217 806 224
E-mail: comercial@allianz-assistance.com.pt
Site: www.allianz-assistance.pt**Bankinter Seguros de Vida, S.A. de Seguros Y Reaseguros**Praça Marquês de Pombal, 13, 3º andar,
1250-162 Lisboa
Telef: (+351) 211 158 808
E-mail: bankintervida_bksvpt@bankinter.com
Site: www.bksv.bankinter.pt**BBVASeguros, S.A. de Seguros Y Reaseguros**Avenida da Liberdade, 222
1250-148 Lisboa
Telef: (+351) 213 117 200
Site: www.bbva.pt**BNP Paribas Cardiff Portugal**Rua Galileu Galilei, nº 2 - 10º Piso
Torre Ocidente – Centro Colombo
1500-392 Lisboa
Telef: (+351) 213 825 540
E-mail: cardifportugal@cardif.com
Site: www.bnpparibascardif.pt**BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.**Rua Braamcamp, 11
1250-049 Lisboa
Telef: (+351) 213 111 020
E-mail: bancobpi@mail.bancobpi.pt
Site: www.bpipensoes.pt**Crédito Agrícola Seguros - Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A.**Rua de Campolide, 372 - 3º Dtº.
Edifício Bloom 1070-040 Lisboa
Telef: (+351) 213 806 000
E-mail: geral@ca-seguros.pt
Site: www.creditoagricola.pt**Caravela - Companhia de Seguros, S.A.**Av. Casal Ribeiro nº14 1000-092 Lisboa
Telef: (+351) 217 958 690
E-mail: callcenter@caravelaseguros.pt
Site: www.caravelaseguros.pt**Cesce Portugal**Avda. Duque de Ávila, 46. 1º A
1050-083 Lisboa
Telef: 21 330 3510
Site: www.cesceportugal.pt**Chubb European Group SE - Sucursal em Portugal**Edifício D. Manuel I - Piso 3
Quinta da Fonte 2770-071 Paço de Arcos
Telef: (+351) 214 402 490
E-mail: clientes.pt@acegroup.com
Site: www.acegroup.com**Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A. Comp. de Seguros Y Reaseguros (CESCE)**Avenida Duque de Ávila, 46 - 1º A
1050-083 Lisboa
Telef: (+351) 213 303 510 / 808 204 205
E-mail: lisboa@cesce.es
Site: www.cesceportugal.com**COFACE Portugal - Compagnie Française d'Assurances pour le Commerce Extérieur**Avenida José Malhoa, 16 B 7º Piso,
Fração B1 Edifício Europa
1070-159 Lisboa
Telef: (+351) 211 545 400
E-mail: coface_portugal@coface.com
Site: www.coface.pt



COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE C.E.
COFACE, SUCURSAL EM PORTUGAL

Coface. Soluções de seguro de crédito para reforçar o seu negócio.

Com 75 anos de experiência e a mais extensa rede internacional, a Coface é uma líder em seguro de crédito e serviços especializados complementares, incluindo o Factoring, a Recuperação de Créditos, Single Risk e os Serviços de Informação.

Os especialistas da Coface trabalham ao ritmo da economia mundial, apoiando 50.000 clientes, distribuídos por 100 países, na construção de negócios dinâmicos e de sucesso em todo o mundo. A Coface ajuda as empresas na tomada de decisões de crédito. Os serviços e soluções do Grupo reforçam a sua capacidade de venda, protegendo-as contra os riscos de não pagamento, tanto no mercado doméstico como na exportação.

Em 2020, a Coface empregou 4.450 pessoas e registou um volume de negócios de €1,45 bilião de euros.

Country Manager

José Monteiro
Director Informático
Luís Correia

Responsável do Serviço Técnico Comercial e Apoio ao Cliente
Raquel Alonzo

Responsável Gestão Comercial
Encarnação Davó

Responsável do Departamento de Análise de Risco
Marlene Luís

Responsável de Indemnização e Assuntos Jurídicos
Ana Matias

Responsável pela Área de Cobranças e Gestão Documental
Miguel Godinho

Delegação Territorial Sul

António Aparício
Delegação Territorial Norte
Alberto Baldaque

☎ (+351) 211 545 400
(+351) 211 545 401 (Fax)
📍 Av. José Malhoa, nº 16-B - 2º
Piso - Fracção B1 - Edifício Europa,
1070 - 159 Lisboa
✉ coface.portugal@coface.com
www.coface.pt
NIPC: 980204208



Fundada em 2017, a Lovys é uma insurtech portuguesa que oferece seguros sob forma de subscrição, com uma experiência 100% digital e flexível. No caso do mercado francês - primeiro onde a empresa operou - os clientes podem subscrever até 4 produtos (seguro casa, carro, smartphone ou animais de companhia), podendo alterar mensalmente a sua subscrição e escolher livremente as suas garantias. Conta com cerca de 30 mil clientes no seu portfolio sendo uma das insurtech com maior crescimento na Europa. A empresa conta com 70 colaboradores, tendo escritórios em Paris, Lisboa, Porto e Leiria. Levantou cerca de 20M€ em rondas de investimento. Tem como principais investidores a Heartcore, NewAlpha, Portugal Ventures, MAIF Avenir e Plug & Play Ventures.



Joao Cardoso
CEO

www.lovys.com
contact@lovys.com

Companhia Portuguesa de Resseguros, S.A.
Largo Calhariz, 30
1249-001 Lisboa
Telef: (+351) 213 530 975
E-mail: cpress@cpressseguros.pt

COSEC - Companhia de Seguro de Créditos, S.A.
Sede: Av. da Liberdade, 249
6º piso - 1250-143 Lisboa
Telef: (+351) 217 913 700
Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio,
329, 3º, 4150-367 Porto
E-mail: cosec@cosec.pt
Site: www.cosec.pt

Atradius Crédito y Caución, S.A. de Seguros y Reaseguros
Avenida da Liberdade, 245 - 3º C
1250-143 Lisboa
Telef: (+351) 213 190 370
E-mail: lisboa@creditycaucion.pt
Site: www.creditycaucion.pt

ESPAÑA, SA - Companhia Nacional de Seguros
Rua Garrett, 47 - 4º Esq.
1200-203 Lisboa
Telef: (+351) 213 224 520
E-mail: infolisboa@espanasa.com
Site: www.espanasa.com/pt

EURO INSURANCES DAC Leaseplan Insurance (LPS)
Lagoas Park Edifício 6
2740-244 Porto Salvo
Telef: (+351) 213 943 414
E-mail: servico.cliente@leaseplan.com
Site: www.leaseplan.pt

Europ Assistance - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.
Avenida Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 10º 1070-061 Lisboa
Telef: (+351) 213 860 003 / 808 201 000
E-mail: dcomereap@mail.telepac.pt
Site: www.europ-assistance.pt

Europäische Reiseversicherung AG
Avenida da Liberdade, 200 1250-147 Lisboa
Telef: (+351) 211 206 287
E-mail: europeia.pt@erv.t
Site: www.europeadesseguros.com

Eurovida - Companhia de Seguros de Vida, S.A.
Rua Ramalho Ortigão, 51 1099-090 Lisboa
Telef: (+351) 217 924 700
E-mail: seguros@eurovida.pt
Site: www.eurovida.pt

Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.
Largo do Calhariz, 30, 1249 - 001 Lisboa
Telef: (+351) 217 948 800 / 808 293 949
Site: www.fidelidade.pt

Financial Assurance Company Limited
Av. Duque de Ávila, 46 - Piso 3º C
1050-083 Lisboa
Telef: (+351) 217 936 273
E-mail: fin_portugal@genworth.com
Site: www.genworth.com

Generali - Companhia de Seguros, S.A.
Rua Duque de Palmela, 11
1269-270 Lisboa
Telef: (+351) 213 112 800
E-mail: agenerali@generali.pt
Site: ww6.generali.pt/generali/pt

GNB - Companhia de Seguros de Vida, S.A.
Rua Castilho, Nº 26
1250-069 Lisboa
Telef: 707 247 365 / 707 782 070
E-mail: info@gnb-seguros.pt
Site: www.gnb-seguros.pt

Greenval Insurance Company Limited
Avenida 24 de Julho, 74 - 76, Piso 1
Edifício BIG 1200-869 Lisboa
Telef: 707 223 223
E-mail: info@greenval-insurance.ie
Site: www.greenval-insurance.com

Hiscox Portugal Atrium Saldanha
Praça Duque de Saldanha no1
Piso 5, 1050-094 Lisboa
Telef: (+351) 210 027 330
Site: www.hiscox.pt

Innovarisk
Av. Duque de Loulé, 106 - 7º e 8º
1050-093 Lisboa
Email: geral@innovarisk.pt
Telephone: (+351) 215 918 370
Fax: (+351) 215 918 379

Inter Partner Assistance, S.A.
Largo Jean Monnet, 1 - 2º
1269-069 Lisboa
Telef: (+351) 213 102 400
(+351) 213 102 424
E-mail: gestao.sinistros@ip-assistance.com
Site: www.ip-assistance.pt

Liberty Seguros, S.A.
Av. Dom Joao II, 11 - 9º
1998-036 Lisboa
Telef: (+351) 213 124 300 / 808 243 000
E-mail: geral@libertyseguros.pt
Site: www.libertyseguros.pt

Lloyd's Sucursal em Portugal
Rua Victor Cordon N10A, 4º e 5º pisos
1249 - 202 Lisboa
Telef: (+351) 213 883 479
E-mail: ana.berron@lloyds.com
Site: www.lloyds.com

London General Insurance Company Limited
Av. Fontes Pereira de Melo, 15 - 3º Dto
1050-115 Lisboa
Telef: (+351) 213 468 134
Site: www.combinedinsurance.com.pt

Lusitania, Companhia de Seguros, S.A.
Rua de São Domingos à Lapa, 35
1249-134 Lisboa
Telef: (+351) 210 407 510
(+351) 220 407 510
E-mail: lusitania@lusitania.pt
Site: www.lusitania.pt

MAPFRE Seguros
Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Piso 8,
Ed. Zenith-Miraflores, 1495-131 ALGÉS
Telef: 210 739 283
Site: www.mapfre.pt

Médis - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.
Avenida Dr. Mário Soares - Edifício 10 -
Piso 1 Tagus Park
2744-005 Porto Salvo
Telef: (+351) 213 819 700
E-mail: uac.medis@millenniumbcp.pt
Site: www.medis.pt

MetLife
Avenida da Liberdade, 36, 2º 1269-047 Lisboa
Telef: (+351) 213 475 031
E-mail: apoiocliente@metlife.pt
Site: www.metlife.pt

Mgen
Europamut, Rua Castilho 39 12º H
1250-069 Lisboa
Telef: 211 155 860
Site: www.mgen.pt

Multicare - Seguros de Saúde, S.A.
R. Alexandre Herculano 53
1250-010 Lisboa
Telef: (+351) 217 948 880
Site: www.multicare.pt

Mutua de Riesgo Marítimo, Sociedad de Seguros a Prima Fija (Murimar)
Rua Dominguez Alvarez, 44
Escritório 2.5, 4150-801 Porto
Telef: (+351) 220 122 816
E-mail: administracao@murimar.com
Site: www.murimar.pt



A MAPFRE é um grupo empresarial multinacional com mais de 80 anos, de origem espanhola, com um dos mais completos e globais portefólios de produtos e serviços do mercado segurador mundial.

A nível internacional, é a maior seguradora espanhola do mundo, a maior multinacional seguradora na América Latina, estando no Top 15 dos grupos europeus em volume de prémios. Conta com **26 milhões de clientes, emprega 34 mil colaboradores** nos cinco continentes em que opera e, no final de 2020, o total de ativos atingiu os 69.153 milhões de euros.

Em Portugal há 35 anos, a **MAPFRE está presente em todo o território nacional** com mais de 100 lojas, para além de uma vasta rede de mediadores e parceiros de distribuição. Tem uma jointventure com o Bankinter e com o Banco Santander. Com sede em Lisboa, trabalha diariamente para um serviço de qualidade, com foco na relação com o cliente.

Na **vertente social**, a Fundação MAPFRE contribui para o bem-estar da sociedade, sendo também a acionista maioritária do Grupo MAPFRE.



Luis Anula
CEO da MAPFRE Portugal

☎ (+351) 210 739 283
📍 Rua Doutor António Loureiro Borges, 9 – Ed. Zenith – Miraflores, 1495-131 Algés
www.mapfre.pt



A MUDEY é uma insurtech portuguesa online desde Julho 2020. É a primeira plataforma inteligente de compra e gestão de seguros em Portugal, 100% digital, gratuita e independente. Através da MUDEY os utilizadores podem simular, comparar, comprar e gerir diferentes tipos de seguros, de várias seguradoras, com total autonomia e transparência.

A MUDEY através de inteligência artificial, descomplica a compra e gestão de seguros, permitindo avaliar as diferentes soluções de mercado, e contratando os seguros pretendidos. Tudo de forma simples, intuitiva e segura, dispensando burocracias desnecessárias e morosas.

Existem ainda 4 serviços disponíveis: sítio único para consultar informações dos seguros; arquivo centralizado da documentação; consultoria personalizada; e gestão de renovações.



Ana Teixeira
Co-Founder & CEO

☎ (+351) 223 711 198
🌐 [website: www.mudey.pt](http://www.mudey.pt)
✉ [email: bemvindos@mudey.pt](mailto:bemvindos@mudey.pt)
🌐 [LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/mudey](https://www.linkedin.com/company/mudey)

Múta dos Pescadores, Múta de Seguros, C.R.L.
Avenida Santos Dumont, Edifício Múta n.º 57, 6.º, 7.º e 8.º
1050-202 Lisboa
Telef: (+351) 213 936 300
Fax: (+351) 213 936 310
E-mail: geral@mutuapescadores.pt
Site: www.mutuapescadores.pt

N Seguros, S.A.
Zona Industrial da Maia - Sector IX Lote 20 - Moreira da Maia
4470-440 Maia
Telef: 808 502 727 / 707 502 525
E-mail: info@nseguros.pt
Site: www.nseguros.pt

Saúde Prime
Av. Marechal Craveiro Lopes n.º 6
Campo Grande
1700-284 Lisboa
Telef: (+351) 210 402 425
Site: www.saudeprime.pt

Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.
Avenida Dr. Mário Soares (Tagus Park)
Edifício 10 Piso 1 2744-005 Porto Salvo
Telef: (+351) 210 042 490
E-mail: geral@ocidentalseguros.pt
Site: www.ocidental.pt
Popular Seguros - Companhia de Seguros, S.A.
Rua Ramalho Ortigão, 51 1099-090 Lisboa
Telef: (+351) 213 808 330
E-mail: geral@popularseguros.pt
Site: www.popularseguros.pt

Prévoir - Vie Groupe Prévoir S.A.
Rua Júlio Dinis, 826 - 2.º 4050-322 Porto
Telef: (+351) 226 051 470
E-mail: prevoir@prevoir.pt
Site: www.prevoir.pt

PSN - Previsión Sanitaria Nacional
Avenida João XXI, 70 - R/C D.º
1000-304 Lisboa
Telef: (+351) 210 436 910
E-mail: fcalle@grupopsn.es
Site: www.grupopsn.pt

Real Vida Seguros, S.A.
Sede
Av. de França, 316-2.º, Edifício Capitólio
4050-276 Porto
Telef: (+351) 220 410 700
Lisboa
Rua Duque de Palmela, n.º 37
1250-097 Lisboa
Telef: (+351) 210 992 475
Linha de Apoio
E-mail: info.clientes@realvidaseguros.pt
info.agentes@realvidaseguros.pt
Site: www.realvidaseguros.pt
RNA Seguros de Assistência, S.A.
Avenida Eng.º Duarte Pacheco, Edif. das Amoreiras - Torre 1 - 12.º Piso - Sala 1
1070-101 Lisboa
Telef: (+351) 210 443 660
E-mail: geral@rna.com.pt
Site: www.rna.com.pt

Santander Totta Seguros Companhia de Seguros de Vida, S.A.
R. Mesquita 6, 1070-238 Lisboa
Telef: (+351) 217 807 369
E-mail: santandertottaseguros@santander.pt
Site: www.santandertotta.pt

Seguradoras Unidas, S.A.
Avenida da Liberdade, 242
1250-149 Lisboa
Telef: 808 202 059 / 707 999 746
E-mail: geral@logo.pt
Site: www.logo.pt

Tranquilidade
Avenida da Liberdade, 242
1250-149 Lisboa
Telef: 808 202 059
E-mail: clientes@tranquilidade.pt
Site: www.tranquilidade.pt

Una Seguros
Av de Berna, 24 D 1069-170 LISBOA
Telef: 217 923 100
Telef: 226 072 800
www.unaseguros.pt

Via Directa - Companhia de Seguros, S.A.
Avenida José Malhoa, N.º 13 - 4.º Piso
1099-006 Lisboa
Telef: (+351) 213 212 001
E-mail: sinistros@viadirecta.pt
Site: www.viadirecta.pt

Victoria Seguros
Sede Social e Atendimento ao Cliente:
Edifício VICTORIA
Av. da Liberdade 200 1250-147 LISBOA
Telef: (+351) 213 134 450
Fax: (+351) 213 134 700
E-mail: lisboa@victoria-seguros.pt

XL Catlin
Plaza de la Lealtad, 4
28014 Madrid, Espanha
Telef: (+34) 917 023 302
Site: www.xlcatlin.com

Zurich Seguros
Av. República, 24-A 1050-192 Lisboa
Telef: (+351) 213 816 780 / 707 200 160
E-mail: zurich.help@zurich.pt
Site: www.zurich.com.pt

INSURTECH

MUDEY
Rua Conselheiro Veloso da Cruz, 619
4400-095 Vila Nova de Gaia Portugal
Telef: (+351) 223 711 198
Website: www.mudey.pt
Email: bemvindos@mudey.pt
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/mudey>

LOVYS SEGUROS
Website: www.lovys.com
Email: contact@lovys.com

Lloyd's Sucursal em Portugal
Rua Victor Cordon N10A, 4.º e 5.º pisos
1249 - 202 Lisboa
Telef: (+351) 213 883 479
E-mail: ana.berron@lloyds.com
Site: www.lloyds.com

Visor.ai
Administrador Gialuca Pereyra
Telf: (+351) 913566776
Email: gpereyra@visor.ai
Site: www.visor.ai

CORRETORES

Accive Insurance – Corretor de Seguros, S.A.
Av. Boavista 1277/81, 1.º
4100-130 Porto
Telef: (+351) 222 164 560
E-mail: info@accive.pt
Site: www.accive.pt

Actaseguros – Corretores de Seguros, S.A.
Rua São Ciro 79A
1200-830 Lisboa
Telef: (+351) 213 901 382
E-mail: central@actaseguros.pt
Site: www.actaseguros.pt

AMÂNDIO O. PINTO, LDA.
Rua Santa Maria n. 1740
4535-400 Santa Maria de Lamas
Telef: (+351) 227 471 350
E-mail: apoiocliente@metlife.pt
Site: www.amandioopinto.com

A.Morais-Corretores e Consultores de Seguros Lda.
Rua Diu 5-A 2615-907 Alverca do Ribatejo
Telef: (+351) 219 580 934
(+351) 219 581 816
E-mail: amorais@amorais.pt
Site: www.amorais.pt

Future healthcare



José Pina
CEO do Grupo Future Healthcare

No ano em que o Grupo Future Healthcare atinge a maioridade, podemos dizer com segurança que estamos mais fortes, mesmo em contexto de pandemia, mas também mais resilientes. O Grupo FH tem neste momento 263 colaboradores (185 em Portugal e 83 no estrangeiro) e, mesmo em contexto de pandemia, contratou 68 pessoas em 2020. E este é o nosso maior ativo: as pessoas.

Com a crise pandémica que atingiu todo o mundo procurámos também adequar os nossos produtos

aos novos riscos e continuámos na senda da inovação tecnológica, uma marca registada nossa desde a criação do Grupo FH em 2003. Sabemos que o que se passou em 2020 e 2021 teve e está a ter um impacto sério nos sistemas de Saúde, na economia e na vida das pessoas, por isso pensámos em soluções que sejam úteis no atual contexto, como é o caso das novas plataformas de vídeo-consulta, a que chamamos Virtual Clinic, que permitem que doentes com diversas patologias não fiquem à espera de tratamento e vejam o seu estado de saúde agravar-se. Nós sabemos que o acesso a serviços de saúde está a evoluir para uma experiência cada vez mais digital e queremos estar sempre na vanguarda dessa transformação.

☎ (+351) 217 818 283
📍 Av. Marechal Craveiro Lopes nº6
Campo Grande
1700-284 Lisboa
<https://future-health.care/pt/>

VICTORIA SMA

Uma empresa do Grupo Segurador

Desde 1930 em Portugal, a VICTORIA Seguros oferece soluções transversais para os riscos de particulares e empresas, com especial destaque nas áreas de vida, saúde, transportes e imobiliário e construção.

Ao longo dos seus 90 anos de experiência e conhecimento acumulados, tem desenvolvido soluções diferenciadoras, destacando-se pela sua proximidade aos Clientes e ao negócio, pela capacidade técnica e de inovação, reforçada por uma notável solvência.

A área de Saúde, ocupa um lugar de destaque no ADN da VICTORIA, sendo pioneira em algumas soluções inovadoras, o que lhe confere o reconhecimento como um importante player no setor da saúde em Portugal.

No setor da Construção e o Imobiliário, o sólido conhecimento adquirido por via do seu acionista (segurador líder do setor da construção civil e obras públicas em França), permite desenvolver soluções específicas e relações duradouras com os mais importantes intervenientes do mundo do edificado português.

CONSELHO EXECUTIVO

Cyrille Mascarelle
Administrador Delegado

Carlos Suarez
Diretor-Geral Adjunto

Francisco Campilho
Diretor-Geral Adjunto

Sede Social e Atendimento ao Cliente

🌐 www.victoria-seguros.pt
☎ (+351) 213 134 100
🕒 Dias úteis das 8h30 às 19h00
📍 Edifício VICTORIA
Av. da Liberdade 200
1250-147 LISBOA
✉ victoria@victoria-seguros.pt

Amplitude - Corretores de Seguros, S.A.

Rua Conde da Covilhã, 1637
4100-189 Porto
Telef: (+351) 229 364 030
E-mail: amplitude@amplitudese seguros.com
Site: www.amplitudese seguros.pt

António A. Brito Mesquita, Lda. Corretores de Seguros

R. Dr. Ricardo Jorge, 55 2º Esq.
4050-514 Porto
Telef: (+351) 223 325 372
(+351) 223 325 945
E-mail: geral:abritomesquita@sapo.pt
Site: www.abmesquita.com

ANTONIO MARQUES - CORRETOR DE SEGUROS, E.I.R.L.

Rua António José Batista 16 - 2º Drt
2910-397 Setúbal
Telef: (+351) 265 546 088
E-mail: amseguros@amseguros.pt
Site: www.amseguros.pt

Aon Portugal - Corretores De Seguros, S.A.

Avenida Liberdade, 249, 2º
1250-143 Lisboa
Telef: (+351) 210 001 000
E-mail: geral@aon.pt
Site: www.aon.com

Aprose

Edifício Infante D. Dinis Praça da República,
93, Sala 301 4050 - 497 Porto
Telef: (+351) 222 003 000
(+351) 223 322 519
E-mail: aprose@aprose.pt

ASAL - Agência de Seguros e Assistência, S.A.

Rua Joaquim Pedro Monteiro, nº 57
2600 - 166 Vila Franca de Xira
Telef: (+351) 263 286 860
E-mail: geral@asal.pt
Site: www.asal.pt

Archer & CIA - Corretores de Seguros, Lda

Avenida da Liberdade 90 - 3º
1269-026 Lisboa
Telef: (+351) 226 052 930
E-mail: archer.ca@archer.pt
Site: www.archer.pt

ART CORRETORES SEGUROS, S.A.

Rua Almirante Reis, 20
3850-121 Albergaria-a-Velha
Telef: (+351) 234 529 570
E-mail: info@artnet.pt
Site: www.artnet.pt

MELIOR SEGUROS - CONSULTORES E CORRETORES DE SEGUROS, S.A.

Rua Embaixador Martins Janeira, Nº 14, 1º e 2º andares, 1750 - 097 Lisboa
Telef: 213 600 120
E-mail: geral@melior-seguros.pt
Site: <https://www.melior-seguros.pt/>

MELIOR AGRO SEGUROS - MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA

Rua Embaixador Martins Janeira, Nº 14, 1º e 2º andares, 1750 - 097 Lisboa
Telef: 213 600 120
E-mail: geral@melior-agro.pt
Site: <https://www.melior-seguros.pt/>

Beja Corretores de Seguros, Lda.

Rua Nicolau Coelho, nº 6, Aigualva
2735-141 Cacém
Telef: (+351) 219 121 200
(+351) 919 999 246
E-mail: geral@bejaseguros.pt
Site: www.bejaseguros.pt

Broqueraje - Sociedade Corretora de Seguros, Lda.

Avenida João Crisóstomo, 41 - 5º
1050-125 Lisboa
Telef: (+351) 213 170 890
(+351) 919 189 512
E-mail: broqueraje@broqueraje.pt
Site: www.segurosbroqueraje.com

CALÇÃO - CORRETORES DE SEGUROS, S.A.

Rua Fundo da Gandra, 312
3730-255 Vale de Cambra
Telef: (+351) 256 423 367
E-mail: geral@calcao seguros.pt
Site: www.calcao seguros.pt

CBK MADEIRA - CORRETORES DE SEGUROS, S.A.

Rua da Sé 40
9000-066 Funchal
Telef: (+351) 291 205 020
E-mail: mjfortes@cbkmadeira.pt
Site: www.cbk.pt

CBK Lisboa

Rua Rodrigues Sampaio, 19 - 4º B
1150-278 Lisboa
Telef: (+351) 218 127 752
E-mail: seguros@cbk lisboa.pt

Cimpas - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

Av. Fontes Pereira de Melo, nº11 - 9º Esq.
1050-115 Lisboa
Telef: 213 827 700
Site: www.cimpas.pt

CEGREL - CORRETORES SEGUROS, LDA.

R. Alfredo Mirante 12 A, Apartado 241
7350 - 903 Elvas
Telef: (+351) 268 639 250
E-mail: seguros@cegrel.pt
Site: www.cegrel.pt

CORBROKER - CORRETORES DE SEGUROS, S.A.

Av. 5 de Outubro, 35 - 8º Andar
1050-047 LISBOA
Telef: (+351) 213 245 140
E-mail: seguros@corbroker.pt
Site: www.corbroker.pt

CORPOS - CORRETORA DE SEGUROS, LDA.

Rua 12, nº 583 - 1ºH, Apartado 749
4501-901 Espinho
Telef: (+351) 227 342 691
(+351) 227 343 593
E-mail: corpos@corpos.pt
Site: www.corpos.pt

COSTA DUARTE - CORRETOR DE SEGUROS, S.A.

Av. António Augusto Aguiar, 130-4.º
1050-020 Lisboa
Telef: (+351) 213 504 440
E-mail: geral@costaduar te.pt
Site: www.costaduar te.pt

Crown Pier Corretores Seguros, LDA

Rua Nova dos Mercadores, n.º 3.06.01M,
Parque das Nações 990-179 Lisboa
Telef: (+351) 210 993 492
E-mail: geral@crownpier.pt
Site: www.crownpier.pt

Diagonal - Corretores de Seguros, S.A

Avenida Álvaro Pais, nº 13
Loja 7 (Multicentro Entrecampos)
1600 - 007 Lisboa
Telef: (+351) 217 928 500
Site: www.diagonalseguros.pt

Dias da Costa - Corretores de Seguros, Lda.

Rua Aquilino Ribeiro, 135
4465-024 S. Mamede de Infesta
Telef: (+351) 938 214 700
E-mail: geral@diasdacostaseguros.com
Site: www.diasdacostaseguros.com

EMPREDIA - CORRETORES SEGUROS, LDA.

Rua de S. José, nº 35 - 2ºA 1150-321 Lisboa
Telef: (+351) 213 219 650
E-mail: geral@empredia.pt
Site: www.empredia.pt

MESA REDONDA



O Jornal Económico

RETOMA ECONÓMICA E NOVAS TECNOLOGIAS

Os desafios do sector segurador

15 ABRIL | 15h00

PROGRAMA

15h00 – Nota de boas vindas pelo diretor do Jornal Económico, Filipe Alves

15h05 – QUAIS OS IMPACTOS DA CRISE PANDÉMICA E COMO O SECTOR SEGURADOR ESTÁ A RESPONDER?

José Pedro Inácio – CEO da AdvanceCare

Joaquim Simplício – membro do Conselho de Administração da Mútua dos Pescadores

Ana Teixeira – Co-Founder & CEO da Mudey

Sandra Moás – Country Manager da Asisa

MDS – (interveniente a definir)

Moderação: Vítor Norinha, jornalista do Jornal Económico

15h55 – DE QUE FORMA AS NOVAS TECNOLOGIAS E NOVOS CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO ESTÃO A TRANSFORMAR O SECTOR?

Victoria Seguros – (interveniente a definir)

Miguel Costa Duarte – Presidente do Conselho de Administração | Chairman da Costa Duarte

Future Healthcare – (interveniente a definir)

Ricardo Raminhos – Administrador Executivo da Mgen

Jorge Miranda – Regional Manager da MSG LIFE Iberia

Moderação: Ricardo Santos Ferreira, Editor do Jornal Económico

16h45 – COMO O SECTOR SEGURADOR ESTÁ A RESPONDER AO DESAFIO DA RENDIBILIDADE NUM MUNDO COM CONDIÇÕES ECONÓMICAS MAIS VOLÁTEIS E MERCADOS EM MUDANÇA?

Rodrigo Simões de Almeida – CEO da Marsh e da Mercer

Pedro Rego – CEO da F. Rego

João Pedro Borges – Presidente do Conselho de Administração Executivo da CA Seguros

Carlos Martins – Diretor Geral da Sabseg

João Cardoso – CEO da Lovys

Moderação: Vítor Norinha, jornalista do Jornal Económico

Powered by:



Acompanhe em direto na plataforma multimédia JE TV, em www.jornaleconomico.pt

FERREIRA & MACEDO, S.A.
Estrada de Benfica 474-A 1500-105 Lisboa
Telef: (+351) 217 121 830
E-mail: ferreira.macedo@netcabo.pt
Site: www.ferreiramacedo.pt

F. REGO - CORRETORES SEGUROS, S.A.
Apt. 439 - Av. da República 740, 2º - sala 23-25 4431-967 Vila Nova de Gaia
Telef: (+351) 223 745 760
E-mail: geral@frego.pt
Site: www.frego.pt

G. A. - corretores de seguros, LDA
Rua Abade Martins de Faria, nº202- Beiriz Apartado 60 - 4494-909 Póvoa de Varzim
Telef: (+351) 252 696 705
E-mail: geral@gaseguros.pt
Site: www.gaseguros.pt

Gabinete De Corretores De Seguros De Olimpio De Magalhães, Lda.
Rua De Camões, 218 5º, salas 3- 4 4000-138 Porto
Telef: (+351) 223 393 440
E-mail: gcs@netcabo.pt
Site: www.gcs.pa-net.pt

Globo Corretores Seguros, LDA.
Rua do Bocage, 8A 2745-084 Queluz
Telef: (+351) 214 356 141
E-mail: info@globoseguros.pt
Site: www.globoseguros.pt

ILIDIO MAIA CASAIS CORRETORES SEGUROS, LDA.
Pcta. Dr. Francisco Sá Carneiro, Lt. 89 2775-286 Paredes
Telef: (+351) 214 588 420
E-mail: geral@imcseguros.pt
Site: www.imcseguros.pt

Iperseg - Corretores de Seguros, Lda.
Av. Calouste Gulbenkian Lote MS46 R/C Dto. 8000 - 072 Faro
Telef: (+351) 289 892 500 (+351) 917 339 864
E-mail: geral@iperseg.pt
Site: www.iperseg.pt

J.Neves Corretor de Seguros
Avenida da República, 1786 4430-194 Vila Nova de Gaia
Telef: (+351) 223 755 358
E-mail: geral@jnevesseguros.com
Site: www.jnevesseguros.com

João Mata, Lda.
Rua Camilo Castelo Branco, 2-1º 1150-084 Lisboa
Telef: (+351) 213 187 000
E-mail: seguros@joaomata.pt
Site: www.joaomata.pt

LUIS FERRAZ - CORRETORES DE SEGUROS, Lda.
Praceta Eng.º Adelino Amaro da Costa 728 - 3º Sala 325 4050 Porto
Telef: (+351) 226 007 021
E-mail: geral@luisferraz-seguros.pt
Site: www.luisferraz-seguros.pt

Luso-Atlântica - Corretor de Seguros S.A.
Rua Silva Albuquerque 17-A/B 1700-360 Lisboa
Telef: (+351) 211 149 239
E-mail: geral@lusoatlantica.pt
Site: www.lusoatlantica.pt

Marsh Lda.
Rua António Pedro, 111, 1150-045 Lisboa
Telef: (+351) 213 113 700
Rua Gonçalo Sampaio 271 - 4º Esq., 4150-367 Porto
Telef: (+351) 226 058 600
LinkedIn: @Marsh-Portugal
E-mail: marsh.portugal@marsh.com
Site: www.portugal.marsh.com

MDS - CORRETOR SEGUROS, S.A.
Sede: Av. da Boavista 1277/81, piso 0, 4100-130 Porto
Telef: (+351) 226 082 410
E-mail: mds@mdsinsure.com
Lisboa: Praça Marquês de Pombal n.º 3º 4º andar, 1250-161
Telef: (+351) 210 108 100
Site: www.mdsinsure.com

Median Corretores de Seguros, S.A.
Avenida Júlio Dinis, nº.6-3º, 1050-131 Lisboa
Telef: (+351) 217 990 850 (+351) 210 443 722
E-mail: geral@median.pt
Site: www.median.pt

MEDIATOR - SOCIEDADE CORRETORA SEGUROS, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 17 - 1º 1050-116 Lisboa
Telef: (+351) 213 113 210
E-mail: mediator@verspiere.org
Site: www.mediator.pt

Medibroker- Corretor e Consultor de Seguros, S.A.
Rua Diogo Macedo, 114- 3ª A e B 4400-107 Vila Nova de Gaia
Telef: (+351) 223 774 270
E-mail: geral@medibroker.pt
Site: www.medibroker.pt

MENDES & SILVA, CORRETORES CONSULTORES SEGUROS, LDA.
Rua N.º Senhora das Dores 71-A, loja D 2401-904 Leiria
Telef: (+351) 244 723 440
E-mail: geral@ms-seguros.pt
Site: www.ms-seguros.pt

Mercer Portugal
Rua António Pedro, 111, 1150-045 Lisboa,
Telef: (+351) 213 113 775 (+351) 226 058 600
Rua Gonçalo Sampaio, 271, 4º esquerdo, 4150-367 Porto,
Telef: (+351) 226 058 600
www.mercer.pt

MSE - Corretores e Consultores de Seguros, S.A.
Avenida Fontes Pereira de Melo nº 51, 7º Esq., 1050-120 Lisboa
Telef: (+351) 210 998 406
E-mail: administrativo@mse-seguros.pt
Site: www.mse-seguros.pt

OTS, CORRETORES DE SEGUROS, LDA.
Praceta Bento Gonçalves 24A, 2805-323 Almada
Telef: (+351) 21 276 4090
Site: www.ots.pt

PAIXÃO - CORRETORES SEGUROS, LDA.
Rua do Comércio, R/ C 2540-003 Bombarral
Telef: (+351) 262 099 130
E-mail: info@paixaoseguros.com
Site: www.paixaoseguros.com

PLC - CORRETORES DE SEGUROS, S.A.
Av. Infante Santo, 48 - 2º esq. 1350-179 Lisboa
Telef: (+351) 213 932 010
E-mail: plcseguros@plcseguros.pt
Site: www.plcseguros.pt

Privy - Corretores de Seguros, S.A.
Rua Queirós Ribeiro, 54 4920-289 V.N. Cerveira
Telef: (+351) 225 073 760
E-mail: info@segurosprivados.pt
Site: www.seguosprivados.com.pt

Publisegur- Corretores de Seguros, LDA.
Largo S. João - Garden Shopping Center Loja 43 a 45 6300-752 Guarda
Telef: (+351) 271 223 316
E-mail: publisegur@publisegur.pt
Site: www.publisegur.pt

Ramalho's - Corretores de Seguros, Lda.
Avenida do Estádio, 213/219 4405-625 Vila Nova de Gaia
Telef: (+351) 227 300 050
E-mail: geral@ramalhoseguros.pt
Site: www.ramalhoseguros.pt

RAÚL CARVALHO, LDA.
Rua José Narciso Martins da Costa, 594/596, Apartado 8 4796-909 S. Martinho do Campo
Telef: (+351) 252 840 400
E-mail: mail@raulcarvalho.pt
Site: www.raulcarvalho.pt

Rede Corretores de Seguros, S.A.
Rua dos combatentes do Ultramar, 28 4580-077 Paredes
Telef: (+351) 255 780 836
E-mail: geral@redesequros.pt
Site: www.redesequros.pt

SÁ PEREIRA DO LAGO - CORRETORES DE SEGUROS, LDA
Apt. 207 - Av. Fernão de Magalhães 136, 2o - sala Q 3000-171 Coimbra
Telef: (+351) 239 851 810
E-mail: geral@spl.pt
Site: www.spl.pt

SABSEG SEGUROS - CORRETOR DE SEGUROS, S.A.
Avenida Almirante Gago Coutinho, 164, 1700-033 Lisboa
Telef: (+351) 217 513 300
Site: www.sabseg.com

SAM - CORRETORES SEGUROS, LDA.
Rua Cidade da Covilhã, nº 7 2005-244 Santarém
Telef: (+351) 211 450 780
Site: www.scal.pt

SCAL, Mediação de Seguros, S.A.
Rua Cidade da Covilhã, nº 7 2005-244 Santarém
Telef: (+351) 211 450 780
Site: www.scal.pt

SECOSE - CORRETORES SEGUROS, S.A.
Av. Miguel Bombarda, nº 61 - 7º 1050-161 Lisboa
Telef: (+351) 213 186 200
E-mail: secose@secose.pt
Site: www.secose.pt

Seguitex- Corretores de Seguros, LDA
Avenida do Fojo nº 65 4715-570 Este S. Pedro Braga
Telef: (+351) 253 603 250
E-mail: geral@seguitex.pt
Site: www.seguitex.pt

SEGURAJUDA - CORRETORES DE SEGUROS, LDA.
Rua Nova do Calhariz 19 1300-425 Lisboa
Telef: (+351) 213 635 504
E-mail: segurajuda@segurajuda.pt
Site: www.segurajuda.pt

SEGURASSISTE - CORRETORES E CONSULTORES DE SEGUROS, S.A.
Rua de S. José (à Av. da Liberdade) - nº 15 - 2º 1150-321 Lisboa
Telef: (+351) 213 426 663
E-mail: segurassiste@segurassiste.com
Site: www.segurassiste.com

Seguramos - Corretores de Seguros, LDA.
Rua João Chagas, 53, Fração BH-402 | 1495 - 072 ALGÉS
Telef: +351 217 233 010
Email: seguramos@seguramos.pt
Site: www.seguramos.pt

Solarsegura - Corretores de Seguros, Lda.
Rua José Veríssimo Duarte Edifício O Solar, Loja 2 2540-110 Bombarral
Telef: (+351) 262 600 100
E-mail: solarsegura@solarsegura.com
Site: www.solarsegura.com

Solução - Corretores e Consultores de Seguros, S.A.
Campo Grande nº56-7ºC 1700-093 Lisboa
Telef: (+351) 227 660 700
E-mail: geral@solucao.pt
Site: www.solucao.pt

Sequeira, Lima - Corretores de Seguros, Lda.
Rua da Misericórdia, 17 2590-037 Sobral de Monte Agraço
Telef: (+351) 261 941 525
E-mail: info@sequeiralima.com
Site: www.sequeiralima.com

Sosel - Corretores de Seguros S.A.
Av. Dr. António José de Almeida, nº30 3680 Oliveira de Frades
Telef: (+351) 232 760 200
Site: www.sosel.pt

UNISEGUROS - CORRETORES SEGUROS, LDA.
Rua José Falcão, 57 - 5ª Drt. 1000-184, Lisboa
Telef: (+351) 213 523 210
E-mail: geral@uniseguros.pt
Site: www.uniseguros.pt

Universal - Corretores de Seguros, Lda.
Rua das Pretas, 24 9000-049 Funchal
Telef: (+351) 291 20 66 20/39
E-mail: web@universal-seguros.com
Site: www.universal-seguros.com

VERSPIEREN PORTUGAL - Corretores de Seguros, S.A.
Avenida Conde Valbom, 30 - 6º 1050-068 Lisboa
Telef: (+351) 217 220 100
E-mail: geral@verspiereen.pt
Site: www.verspiereen.pt

VILLAS-BOAS ACP, CORRETORES ASSOCIADOS SEGUROS, LDA.
Av. Liberdade nº 90 1269-026 Lisboa
Telef: (+351) 213 236 000
E-mail: info@villasboas.pt
Site: www.villasboas.pt

Willis Towers Watson Lisboa
Rua Barata Salgueiro, 33 - 7º 1250-042 Lisboa
Telef: (+351) 213 222 800

As informações deste diretório foram recolhidas junto da entidade reguladora e das empresas em março de 2021, pelo que poderão ter ocorrido ou vir a ocorrer alterações a que somos alheios. Esta listagem é representativa do setor, mas não inclui a totalidade das empresas existentes.

