



FÓRUM

As mudanças profundas nos seguros no pós-pandemia

A indústria dos seguros não é a mesma após a pandemia. Do lado dos consumidores existe a noção de maiores necessidades de coberturas e do lado da indústria há desafios provocados pela demografia.

1. Quais as grandes tendências dos seguros para 2022?



TIAGO DO COUTO VENÂNCIO
CEO/Administrador Delegado
da AEGON Santander

O ano de 2022 antevê-se como mais um ano repleto de oportunidades e desafios para o sector segurador, para o qual contribui a crise pandémica e consequente impacto na economia, a transformação digital e a pressão regulatória, num contexto onde a necessidade continua de potenciar a experiência dos seus clientes é central.

As alterações climáticas, tangibilizadas em eventos extremos cada vez mais frequentes e severos (inundações, tempestades, incêndios, terremotos e erupções vulcânicas), afirmam-se como um risco cada vez mais impactante para o sector e empresas em geral, pela destruição de propriedade e interrupções de negócio. Todos temos bem presentes as inundações ocorridas na Alemanha e Bélgica em julho passado, onde mais de 200 pessoas perderam a vida e o custo de reconstrução das zonas afetadas estimou-se superior a 30 mil milhões de euros. Riscos cibernéticos, ambiente de taxas de juro, atração e retenção de talento são outros desafios que estão no topo da agenda dos líderes do sector. Apesar dos desafios, o sector segurador enfrenta 2022 bem preparado. A crise pandémica teve um impacto mínimo na capitalização das seguradoras, para o qual contribuiu certamente as recomendações feitas pelo supervisor de seguros português ASF e europeu EIOPA. O sector segurador irá continuar com forte ligação ao seu propósito, procurando impulsionar o seu crescimento com foco na transformação digital, e no centro das estratégias de longo prazo estarão fatores de sustentabilidade, fortalecendo a marca e otimizando os requisitos de capital.

Antecipo que o sector continuará a crescer, especialmente nos ramos de negócio, Vida, Saúde e Incêndio (multiriscos). A pandemia incorporou distintos desafios na sociedade, no entanto, perguntas como: estou protegido e tenho a família protegida em caso de risco de vida ou saúde? Tenho o seguro certo para proteger a minha habitação (com o teletrabalho ganhou uma nova dimensão)?; passaram a estar na consciência individual e coletiva, sendo geradores de uma enorme oportunidade comercial. Este facto associado à transformação digital em curso, onde o investimento em tecnologia e competências e capacidades humanas continuará a ser forte.



SANDRA MOÁS
Diretora geral da ASISA
em Portugal

Com novas mudanças de regulamentação do setor, nomeadamente ao nível do programa Solvência II, mas também em termos de proteção aos direitos dos segurados - mudanças essas que tendencialmente irão afetar a globalidade dos países europeus - pode esperar-se uma evolução do setor fortemente dirigida a colmatar questões operacionais geradas por estas alterações. Ainda assim, continuarão a estar no topo das agendas os seguros relacionados com os riscos cibernéticos, decorrente do aumento significativo de ataques cibernéticos e da relevância destes para o tecido empresarial e consequente economia. A pandemia veio reforçar um maior nível de exposição a este tipo de riscos, decorrente da implementação de modelos de trabalho remoto, maiores níveis de digitalização e negócios mais sustentados em tecnologia. Cada vez mais destacado surgem também os seguros catastróficos, como necessidade premente de proteção das populações e empresas, face ao aumento dos riscos climáticos com maior frequência e severidade. De facto, o aumento da frequência destes sinistros e os montantes pagos pelas seguradoras tem vindo a aumentar o que é compreensível face à dimensão e natureza dos eventos que temos vindo a assistir, sendo manifestamente insuficiente a capacidade dos cidadãos, empresas e do próprio estado de responder economicamente às soluções necessárias.



TERESA BELLO
Responsável de Marketing Estratégico
da Una Seguros

O ano 2021 foi marcado por um conjunto de tendências que continuarão a ter os seus efeitos em 2022. Alguns impactos da pandemia vão-se fazer sentir por muitos anos e algumas práticas de mercado deixarão mesmo de existir. Tere-mos consumidores cada vez mais preocupados e focados na segurança e prevenção e seguradoras a

caminhar para uma maior digitalização dos seus serviços. A procura por cuidados de saúde mais rápidos e convenientes e a necessidade de recuperar dos atrasos provocados pelo combate à pandemia (consultas, tratamentos, exames, operações) deverão levar a um grande crescimento na procura de seguros de saúde e na forma como as seguradoras irão trabalhar a sua oferta. Igualmente em vida e previdência, se prevê um maior crescimento. Os atrasos nas consultas e exames de diagnóstico estão já a ter as suas consequências no aumento de sinistros no ramo vida. Deste modo, deveremos assistir a um aumento da procura de soluções de previdência, como a contratação de seguros de vida com cobertura de doenças graves, por exemplo. Adicionalmente, estando os consumidores mais alerta para estes assuntos, prevê-se a melhoria das coberturas atuais para coberturas mais abrangentes, como sendo a cobertura de invalidez total e permanente por contraponto da invalidez absoluta e definitiva. Também neste ano houve uma subida da taxa de poupança das famílias para valores máximos das últimas décadas. A preocupação pela poupança irá certamente continuar em 2022.



LUÍS ANULA
CEO
da MAPFRE Portugal

O ano de 2022 vai continuar a representar um desafio para o sector segurador. O crescimento da economia nos últimos anos e o impacto da pandemia condicionam naturalmente a evolução do nosso setor de atividade. Mas o interessante é que esta realidade e o surgimento de um novo tipo de cliente, que tem uma relação diferente com o seguro, faz com que as necessidades da sociedade por produtos de seguro sejam maiores do que nunca. O desafio é conseguir dar uma resposta adequada e adaptada a estes novos tempos. O sucesso depende cada vez mais da capacidade em desenvolver produtos e serviços inovadores, em melhorar a experiência do cliente e a eficiência operacional, recorrendo sobretudo às novas tecnologias e melhorando a proposta de valor que temos para os nossos clientes. Muito importante é, também, a promoção da educação e saúde financeiras, através da oferta de produtos de poupança e investimento, que devem promover o compromisso do nosso setor com as pessoas e gerações futuras. A pandemia de Covid-19 veio tam-



GONÇALO BAPTISTA
Diretor geral
da Innovarisk

2022 será um ano de continuação das tendências recentes. A pandemia e o teletrabalho criaram o contexto para uma maior automação do trabalho e melhor disponibilização de informação à distância. Isso é extremamente positivo para os consumidores e o desafio é combinar isso com o toque humano: os seguros são uma atividade onde a confiança é um aspeto decisivo e delegando tudo nos computadores esse objetivo não é alcançado. Espera-se ainda que 2022 seja um ano de continuação da recuperação económica após a recessão agressiva de 2020, o que fará o mercado global de seguros crescer. Do lado dos preços, esperamos uma diminuição do ritmo do crescimento, com crescimentos pequenos ou nulos excetuando algumas áreas pontuais onde o mercado global tem tido perdas avultadas, como são os seguros de Cyber e os seguros catastróficos, que tiveram este ano sinistros importantes como os emergentes do furacão Hil-da e das cheias na Europa. A concordância entre as seguradoras e a capacidade de atrair ou não mais capital determinarão um pouco a extensão da evolução do mercado e também a capacidade disponível para que possa alcançar uma desejada diminuição do "protection gap" nestas áreas mais críticas. Essa diminuição é fundamental para que os seguros possam cumprir o seu papel facilitador no desenvolvimento da economia, reduzindo a incerteza dos resultados pela via da transferência de risco, neste mundo cada vez mais incerto e cheio de potenciais "cisnes negros".



AFONSO THEMUDO BARATA
Diretor Geral Adjunto na Mudum -
Companhia de Seguros

Desde março de 2020 que vivemos um contexto da pandemia, onde o setor, nomeadamente a Mudum Seguros, conseguiu demonstrar a sua resiliência e adaptar-se a uma nova realidade, tendo a aceleração do digital e a necessidade de continuar a prestar serviço aos nossos clientes, mantendo elevados padrões de qualidade, assumido o papel determinante na resposta que as companhias deram. Saídos deste momento altamente disruptivo, a tendência de mudança continua e novos desafios emergem: (1) Responder a mudanças rápidas nos hábitos de consumo dos clientes,

com uma digitalização acelerada das jornadas dos clientes na relação com o setor (vendas, serviços, gestão dos sinistros), com um foco na simplicidade e na clareza de processos e produtos, mantendo um importante equilíbrio entre as ferramentas digitais à disposição dos clientes e a humanização da relação: ser 100% digital e 100% humano; (2) Acelerar a criação e prestação de serviços de valor acrescentado para os clientes, com a criação de ecossistemas de serviços úteis, de forma a responder às novas necessidades dos consumidores, são exemplos as novas formas de mobilidade, a recentralização da sociedade na família e no lar e a profunda mudança nos sistemas de gestão de saúde; (3) Responder aos desafios globais de desenvolvimento sustentável da sociedade e do planeta, investindo na responsabilidade social e climática.



ANTÓNIO BICO
CEO
da Zurich Portugal

Para 2022, destaco grandes tendências relacionadas com o contexto de mudança que vivemos: o fator geracional, os modelos de trabalho, o talento, a regulamentação, os mercados financeiros, a confiança e a sustentabilidade. O fator geracional. As diferentes gerações foram sempre um fator determinante no desenvolvimento das mudanças que acontecem no mundo, já que impõem novas formas de pensar, agir, questionar e de encarar o futuro. Os modelos de trabalho. A pandemia acelerou modelos de teletrabalho, trabalho remoto, trabalho híbrido e de espaços satélite. Muitas empresas estão a adotar o modelo de trabalho híbrido como forma de se tornarem mais ágeis, de proporcionarem maior equilíbrio aos seus colaboradores e de reduzir as suas emissões de carbono. Esta evolução dos modelos tradicionais de trabalho para modelos muito mais flexíveis é mais uma variável com impacto na adaptação do nosso modelo de negócio. O talento. Sempre foi um elemento preponderante em todas as áreas da sociedade, do desporto, à ciência, à economia e, claro, aos seguros. Estamos a assistir a uma transformação significativa das transações de negócio que vem acompanhada de uma multiplicidade de requisitos, onde a exigência da conveniência e do imediato assumem papéis preponderantes na hora da subcontratação, na assistência ou na resolução de sinistros. Para isso, é necessário otimizar o negócio em toda a cadeia de valor, seja nos formatos online ou nos offline. O talento é cada vez mais requerido em todas estas atividades. A regulamentação. Com o avanço da globalização, há um conjunto de regras que tem vindo a ser determinante para o bom funcionamento da sociedade, como por exemplo, a proteção do cliente, a transparência ou a idoneidade. Esta exigência vai continuar e nós temos de ter capacidade não só para acompanhar como também para implementar todos os aspetos regulatórios nos nossos negócios. Estar preparado para reagir a todas estas mudanças é uma vantagem e um fator diferenciador para o nosso negócio e para os nossos parceiros e clientes. Mercados financeiros.

**ROGÉRIO DIAS**

Administrador
da Verspielen Portugal

Todos percebemos que a pandemia da COVID-19 mudou o mundo, com efeitos que irão persistir ao longo de vários anos, pelo que o setor segurador terá que consolidar a adaptação da sua cadeia de valor a este novo ecossistema, quer seja na adaptação da sua oferta, no ajustamento da forma de assistência a clientes e canais, e principalmente na forma como gere e motiva as suas pessoas (os colaboradores). Consideramos o 2022 um exercício ainda de transição para preparação do modelo de negócio segurador futuro, em que as empresas, as pessoas e a sociedade em geral, têm de aprender a lidar com este mundo novo a surgir e a adaptarem-se sem tanta resistência à mudança. No nosso entender, os rácios mais favoráveis de frequência dos últimos dois anos, nomeadamente nos ramos obrigatórios de automóvel e acidentes de trabalho, não irão perdurar em 2022 e seguintes, pela redução dos prémios que ocorreu por imposição legal (e não só) e pela retoma gradual da economia, pelo que deveremos ser todos muito responsáveis nas decisões que tomamos com base em exercícios atípicos, em nome da sustentabilidade de um sector que muito valor retrocede à economia. O aumento significativo dos custos de saúde, na sequência do desconfinamento, originando o regresso das pessoas aos hospitais e clínicas, a fazer exames e testes adiados ao longo de 2020, tenderá a desequilibrar os rácios de exploração das seguradoras em 2021 e a um natural ajustamento dos prémios para 2022, exigindo-se aos corretores de seguros um papel muito ativo no desenhar de soluções mais adaptadas às necessidades dos seus clientes. Em 2022 acreditamos no reforçar da confiança dos consumidores, que vão aprendendo a lidar com a incerteza e a imprevisibilidade, adquirindo novos veículos, agora mais elétricos, e a tomarem decisões sobre a sua habitação, cenários que serão favoráveis para o setor segurador na disponibilização de oferta nos ramos automóvel, casa e vida risco crédito à habitação.

**CARLA SÁ PEREIRA**

Partner, Financial Services Consulting
na Ernst & Young

O setor segurador demonstrou resiliência ao impacto da pandemia. Um contributo essencial para que, em 2021, tenhamos assistido a um aumento significativo da confiança das pessoas e das empresas passou pela vacinação em massa da população e também pelo alívio das restrições que tinham sido impostas pela pandemia, o que permitiu alguma retoma económica. No entanto, os dados mais recentes têm demonstrado que esta batalha

ainda não está vencida e há ainda uma grande incerteza sobre futuros impactos.

Para além dos impactos decorrentes da evolução da pandemia, o setor vai continuar a ter desafios no que respeita à digitalização, à tecnologia, à inovação nos produtos e sua comercialização, às preferências dos consumidores, às alterações climáticas e sustentabilidade e à implementação de procedimentos alinhados com a regulamentação já emitida ou que venha a ser emitida num futuro próximo. Vamos continuar a assistir à transformação digital, que foi acelerada pela pandemia mas que já vinha a ocorrer e que permitiu a continuidade das operações sem grandes interrupções. Modelos híbridos de trabalho foram já adotados por algumas empresas de seguros e espera-se que outras os venham também a adotar. Esta é uma tendência que observamos em vários setores e que está a ter impacto na forma como, por exemplo, nos deslocamos, com os consequentes impactos para a própria utilização dos seguros (eg: pay as you drive). O impacto nos seguros pode decorrer destas novas formas de exposição ao risco mas também de um aumento da consciência coletiva para a necessidade de uma maior proteção, por exemplo no caso dos seguros de saúde e de perda de rendimentos.

**JOÃO PEDRO BORGES**

CEO
do Crédito Agrícola Seguros

As grandes tendências dos seguros para 2022 são diversas e unem tecnologia, práticas ESG, simplicidade e facilidade na relação com o cliente, desmaterialização de processos, adequada aceitação e gestão dos riscos, adopção do novo referencial contabilístico IFRS 17, passando também por big data e segurança da informação.

Desde sempre as seguradoras investiram em soluções tecnológicas em prol de um mais eficaz e eficiente desempenho e serviço ao cliente, mas é inegável que a pandemia reforçou e acelerou estas apostas. Acreditamos que esta tendência será para manter em 2022, com muita visibilidade em soluções mobile. Através das aplicações nos telemóveis é possível realizar diversas tarefas como consultar a documentação de apólices, subscrever produtos, participar sinistros, realizar uma teleconsulta ou contactar com a seguradora de forma simples, rápida e sem deslocações. Também a desmaterialização e a digitalização sairão reforçadas. O envio da documentação contratual por email ou a sua disponibilização em áreas de cliente, ou mesmo a assinatura contratual em formato digital e sem necessidade de papel será assumido pela maioria das empresas em 2022.

Outra tendência será a automatização e integração de processos operacionais através robótica, contribuindo para uma maior produtividade e eficiência. Teremos um percurso exigente na adopção da nova norma internacional de relato financeiro - IFRS 17- que define os princípios de mensuração contabilística dos contratos

de seguro e que representa uma alteração estrutural e significativa na forma como os contratos de seguro são contabilizados e das demonstrações financeiras das empresas de seguros. Num momento em que tanto se fala em práticas ESG, as seguradoras serão, cada vez mais, chamadas a rever e a melhorar a sua actuação no domínio social, ambiental e de governance.

MGEM

O digital será certamente um dos protagonistas deste setor, no entanto, outra das tendências passará precisamente pelo equilíbrio entre o digital e o contacto humano, que não pode nem deve ser retirado da equação. Prevê-se que o digital se mantenha como um dos canais de distribuição mais importantes, mas haverá sempre a necessidade de acompanhar o aderente quando este precisar de suporte. A par disto, outras das tendências, que já existia e tem vindo a acentuar-se, está relacionada com a omnicalidade: os consumidores pretendem ter a mesma experiência de interação independente do canal selecionado. Os padrões dos clientes, para uma boa relação com a marca, exigem - acesso a informações claras e transparentes, tempo de resposta rápido e disponibilidade 24/7/365. Para que isto seja possível, é necessário repensar e capacitar os diferentes canais de distribuição, todos fundamentais para a aquisição e retenção, para que estes possam oferecer. O termo "digi-intermediação" (referido no relatório da Capgemini) começa a surgir e refere-se precisamente ao processo em que os agentes são digitalmente habilitados e os canais virtuais são humanizados. Isto vai eliminar lacunas de distribuição, melhorar a experiência do cliente e otimizar o valor entregue.

**OSCAR HERENCIA**

Vice-presidente da Metlife para o sul da Europa e diretor geral para a Ibéria

Em 2020 é expectável que continuemos a assistir a um crescimento da procura no ramo Vida. Muitos clientes decidiram nos últimos dois anos rever os seus planos de proteção e acrescentar coberturas para dar resposta aos riscos colocados pela crise sanitária e económica. Há hoje uma maior consciencialização das pessoas para a necessidade de manter um equilíbrio entre a saúde física e mental e para a urgência em proteger o seu bem-estar financeiro. Esta mudança coloca-nos perante o desafio e a oportunidade de trabalhar sob ecossistemas mais holísticos ligados à proteção e bem-estar das pessoas. O cenário futuro, no nosso caso, centra-se não só na proteção, mas também em ajudar as pessoas a levar vidas mais saudáveis através da prevenção. Evidentemente, não estamos alheios à incerteza associada à evolução da economia, nomeadamente no que se refere à evolução da inflação, à crise nas cadeias de abastecimento, sem esquecer o impacto (mais mitigado atualmente) de um eventual ressurgimento das restrições pandémicas. Tudo riscos que podem afetar o rendimento das pessoas.





TALKS

Entenda os cenários e tendências
que estão a transformar o sector segurador.
Esperamos por si!

6

dezembro | 15h00

Acompanhe em direto na plataforma multimédia JETV,
em www.jornaleconomico.pt

Patrocinador



Este suplemento faz parte integrante do Jornal Económico N° 2121 não pode ser vendido separadamente

26 novembro 2021 Especial | 1



O Jornal Económico

ESPECIAL



SEGUROS EM 2022

Novas Tendências

CONSUMIDORES QUEREM REDUZIR O 'GAP PROTECTION'

A pandemia deixou expostos os consumidores de seguros a coberturas insuficientes decorrentes de sinistros. Isto é o 'gap protection' que tende a agravar-se com os problemas decorrentes das alterações climáticas e o impacto na atividade produtiva e ainda com o tema da longevidade e as necessidades de seguro de saúde com mais especializações.

ANÁLISE

Que respostas serão precisas para o envelhecimento, as alterações climáticas e a digitalização

Mal feita da pandemia, a indústria seguradora tem de dar resposta a três grandes temas do momento: a demografia, com o aumento da população idosa; as alterações climáticas; e a digitalização. ■ P2

ENTREVISTA**José Galamba de Oliveira**

Presidente da direção da Assoc. Portuguesa de Seguradores

“Cooperação com o Estado é determinante nos riscos catastróficos ou sistémicos” ■ P3

**FÓRUM**

Quais as grandes tendências dos seguros para 2022? ■ P6