

Quem

é

Quem

?

**no Sector Segurador
em Portugal
2022**



PRÉMIO CINCO ESTRELAS



As verdadeiras estrelas deste prémio são os nossos clientes.

Pelo segundo ano consecutivo, a **Aegon Santander** foi eleita seguradora bancária com o **Prémio cinco estrelas**. Um prémio que nos enche de orgulho, demonstra o trabalho e dedicação da nossa equipa e nos incentiva ainda mais a conseguir proteger os nossos clientes, a sua saúde, as suas famílias e os seus bens.

A todos eles, o nosso obrigado.

Saiba mais em aegon-santander.pt ou informe-se num balcão Santander.



SEGUROS



Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida. A Aegon Santander Portugal Vida – Companhia de Seguros de Vida, S.A. encontra-se registada junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), sob o n.º 1191. A Aegon Santander Portugal Não Vida – Companhia de Seguros, S.A. encontra-se registada junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), sob o n.º 1192. Prémio ganho na Categoria de Seguros Bancários. O "Prémio Cinco Estrelas" é atribuído com base num processo próprio da entidade responsável pela atribuição e considerando as votações, por categoria, de uma amostra de consumidores. Para saber mais sobre o referido Prémio e a metodologia utilizada nesse âmbito pela entidade responsável por favor consulte: <https://p.cinco-estrelas.pt/metodologia/#>.

Um ano de muitos desafios para o universo dos Seguros



Filipe Alves
Diretor d'O Jornal Económico

O Jornal Económico publica mais uma edição do seu “Quem é Quem no Sector Segurador em Portugal”, o nosso anuário dedicado aos seguradores, brokers e mediadoras desta indústria em Portugal.

O setor segurador continua a digerir as consequências dos efeitos da pandemia de Covid-19 na economia mundial, enfrentando diversos desafios a nível de logística, matérias-primas e sustentabilidade dos preços. Entretanto, a aceleração na área digital catapultou o risco de ataques cibernéticos, que recentemente ganhou novos contornos e maior agressividade. Ainda decorrente do período pandémico, a proteção na saúde ganhou importância redobrada, com uma maior necessidade de coberturas de risco em parceria com entidades públicas. Paralelo a todos estes temas e riscos da sociedade e da economia, está o constante risco climático, com impacto na saúde, nos processos produtivos e na otimização de recursos como a água e a energia.

Na primeira parte deste “Quem é Quem” analisamos estes e outros desafios que o sector enfrenta, com artigos de fundo, entrevistas e um fórum com líderes do sector. Vários destes artigos terão versões em vídeo e podcast, que podem ser acedidos em www.jornaleconomico.pt.

Na segunda parte temos o nosso diretório, com uma listagem das empresas do sector em Portugal. Em nome de toda a equipa do Jornal Económico, os nossos agradecimentos a todas as pessoas e instituições que tornaram possível a elaboração e publicação deste anuário, renovando o compromisso de procurar acompanhar o dia a dia do sector dos Seguros com jornalismo de qualidade, isento e rigoroso.

Propriedade

Megafin, Sociedade Editora SA

Diretor

Filipe Alves

Subdiretores

André Cabrita Mendes, Lígia Simões, Nuno Vinha e Ricardo Santos Ferreira

Diretor de arte

Mário Malhão

Coordenação

Filipe Alves

Conteúdos Editoriais

Rita Atalaia, Mariana Bandeira, e Vitor Norinha

Área Comercial

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

Fotografia

Cristina Bernardo, Lusa, Reuters, Unsplash e Bloomberg

Design e Paginação

Rute Marcelino (coordenadora)

Impressão

Finepaper

Revista distribuída com **O Jornal Económico** nº 2138 de 25 de março de 2022

Sede e Redação

Rua Vieira da Silva 45,
1350-342 Lisboa



05 Análise
A pandemia por que passámos nos últimos dois anos e a guerra na Ucrânia são determinantes nas novas preocupações para os seguradores.



10 Entrevista
“É importante ir alargando o leque das coberturas e não aumentar as recusas”, afirma José Galamba de Oliveira, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores. Alerta que não será possível segurar todos os riscos e defende parcerias com o Estado.

14 Saúde
O sector segurador acredita que a procura por seguros de saúde vai manter-se ou mesmo intensificar-se, contando com a ajuda das novas tecnologias para detetar novos riscos que vieram com a pandemia.



16 Risco climático
A frequência com que têm acontecido eventos climáticos extremos tem batido recordes nos últimos tempos, representando custos significativos para as seguradoras. Riscos que vão ser cada vez mais caros de proteger.

18 Cyber risk
As companhias mantêm os investimentos nas suas soluções de risco cibernético, mas estão mais cautelosas com os procedimentos internos dos segurados.



20 Arbitragem
Resolver um conflito rápido é o objetivo do Cimpas – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros, afirma Rute Santos, diretora geral do organismo.

22 Entrevista
O Insure é o Centro de Operações Inteligentes em Seguros da Accenture. Carla Baltazar, managing director da consultora, pretende ter uma visão estratégica e transformacional dos seguros.

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

42 Diretório
Conheça as instituições que trabalham em Portugal na indústria seguradora



Por Vítor Norinha

ANÁLISE

Preocupações nos seguros centram-se no crime cibernético, clima, pandemia e negócios

A pandemia por que passámos nos últimos dois anos e a guerra na Ucrânia são determinantes nas novas preocupações para os seguradores.

Riscos pandémicos, alterações climáticas, risco cibernético e interrupção de negócio e/ou fornecimentos de matérias-primas estão no topo das preocupações de empresas e cidadãos e são apontados por vários outlooks do setor segurador como os grandes riscos do momento.

A guerra na Ucrânia que arrancou no final de fevereiro vai impactar a atividade seguradora ao longo deste ano. Desde logo é o risco cibernético onde estão os sinistros atuais e futuros, depois é toda a disrupção ao nível de matérias-primas e fornecimento de serviços e há ainda a interrupção do esforço mundial ao nível das alterações climáticas. Nas regiões em conflito há exclusões de toda a ordem a nível de cobertura de riscos, mas isso não

significa que a atividade seguradora não fique afetada por eventos paralelos em todo o mundo. Mas há outros temas a preocupar o setor segurador como sejam o envelhecimento populacional e que segundo José Pedro Inácio, ceo da AdvanceCare. “é um principais desafios que as seguradoras enfrentam na saúde”, e ainda o aumento exponencial de doentes crónicos com obesidade, diabetes, problemas cardiovasculares e que, refere, o mesmo quadro, “têm consumos de saúde muito superiores ao consumo de uma pessoas sem doenças crónicas”.

GUERRA E RISCOS ‘CYBER’

Os riscos cyber constituem para o setor segurador simultaneamente uma oportunidade e uma ameaça, afirma Nuno Este-

ves, partner da KPMG. “Se por um lado o reforço da descentralização de operações e do acesso remoto de colaboradores e parceiros expôs mais o setor a estes riscos, por outro lado a maior preocupação de empresas e particulares a este risco constitui uma oportunidade para reforço do grau de proteção da economia. Neste contexto, muitas têm sido as companhias a lançar produtos nesta área, sendo uma tendência que se espera que se mantenha nos próximos anos”. Por outro lado, Carla Pereira, da EY, afirma que “iniciámos o ano de 2022 com a esperança do fim da pandemia, do retorno à normalidade e de uma recuperação económica. Acordámos há menos de um mês com uma guerra no seio da Europa”. E acrescenta que “embora muitos relatórios apontassem a incerteza geopolítica como

um dos principais riscos globais, ninguém estava à espera da notícia chocante do início da guerra na Ucrânia, na madrugada do dia 24 de fevereiro. O impacto devastador na Ucrânia e a crise humanitária que a guerra está a causar são aterradores e inimagináveis. A duração da guerra e o seu desfecho são dois fatores que vão ditar os seus efeitos. Estamos já a sentir vários impactos imediatos como o aumento do custo dos combustíveis e de algumas matérias-primas que impactarão várias indústrias, a economia em geral e as famílias”.

Claro que o risco cyber não é de agora, realça Pedro Pinhal, diretor técnico e de sinistros da broker MDS. Refere que “estamos perante algo que preocupa o mercado há uma década, sendo que em Portugal não existia grande preocupação e a cobertura era essencialmente requisitada pelas grandes empresas. Mas com a pandemia houve uma explosão do risco cibernético e isto porque compramos remotamente, antecipamos algumas etapas da transformação digital em cinco a sete anos. E a pirataria cresceu porque aumentou exponencialmente os potenciais alvos”. Adianta que foram atacadas muitas organizações, tendo começado a existir em 2021 uma muito maior conscientização sobre o tema do cyberrisk. Esta perceção, no entanto, nem sempre foi acompanhada com planos de transferência de risco e menos de 1% das empresas nacionais têm cobertura de risco cyber. Registámos uma explosão dos pedidos de cotação no início do ano e o tema dos ataques deixou de ser uma espécie de filme de Hollywood e passou a ser algo tangível e o mercado de seguros dado a devida resposta”. Adianta que para o mercado nacional há soluções e não são dispendiosas.

Refere ainda que a guerra na Ucrânia veio acelerar todo o processo e tudo o que é guerra nos seguros constitui exclusões nas apólices porque o efeito catastrófico pode ser tão elevado que nenhuma seguradora resistiria. Diz que nestes ataques “a motivação poderão ser questões políticas, mas ainda estamos na fase dos indícios. Há um aumento da atividade de cyber mas pode estar relacionado com o contexto de guerra mas ainda não existem declarações formais e não se pode aplicar, ainda, o conceito de cyber guerra. E, neste momen-

to, não vejo com muita sustentabilidade recusar na exclusão a cyber guerra, ainda não há certezas e o ónus da prova é da seguradora”. Lembra que em outros cyber eventos e que tiveram o envolvimento de Nações, os tribunais americanos não deram razão às seguradoras. Frisa acreditar que para se conseguir que o cyber risk seja sustentável pela seguradora, “o mercado irá criar conceitos intermédios entre cyber guerra e cyber risco, mas o que esteja diretamente relacionado e/ou motivado por questões sociais acabem por ser excluídos. Depois haverá uma terceira via, em plataformas públicas e privadas para determinados níveis de riscos, identificando alguns riscos catastróficos”. Adianta que nenhuma seguradora terá capacidade para suportar estes eventos, terá de ser algo a resolver-se entre o mercado e o Estado. Na atualidade não existem provas suficientes para as seguradoras excluírem e quando existe um risco cibernético as seguradoras regularizam os sinistros”.

Refere ainda Carla Pereira, da EY, que “as consequências para o setor segurador dependem também daqueles dois fatores e estão relacionados com as futuras sanções, esperando-se impactos ao nível das exposições e coberturas, dos balanços patrimoniais e das apólices. As implicações nas apólices dependem também dos cenários de duração e do desfecho a ponderar. Nos casos mais severos, pode vir a ser necessário renegociar as apólices e os mecanismos de transferência de riscos para ter em conta o novo perfil de risco global.

Cenários mais severos, com impactos económicos mais longos, podem trazer desafios ao nível dos balanços patrimoniais, designadamente nas carteiras de investimentos e nas provisões a longo prazo, e podemos assistir à manutenção do incremento da inflação dos sinistros à medida que as cadeias de fornecimento continuam a falhar, pressionando ainda mais as provisões e exigências dos reguladores para uma maior solidez dos balanços face a um cenário de incerteza.

A EIOPA divulgou já que, apesar de o setor não estar, globalmente, exposto ao investimento russo (menos de 1% dos ativos), a supervisão está atenta aos efeitos colaterais da invasão russa da Ucrânia e também a que as sanções subsequentes



trazem novos riscos que merecem vigilância”. Todo este cenário tem implicações para Portugal e uma análise da Informa D&B de meados de março indica que o comércio de combustíveis e diversos setores agroalimentares são as áreas mais penalizadas entre as empresas importadoras. Refere o mesmo documento que no ano

Nas regiões em conflito há exclusões de toda a ordem a nível de cobertura de riscos, mas isso não significa que a atividade seguradora não fique afetada por eventos paralelos em todo o mundo



passado, as importações de bens com origem na Rússia, Ucrânia e Bielorrússia representaram 1,7% do total de compras de bens de Portugal ao exterior. Em termos nominais isso significou 1.373 milhões de euros. A nível de exportações o valor não foi além dos 226 milhões de euros para a mesma região, sendo que 75% das exportadoras estão concentradas nas indústrias.

DIGITALIZAÇÃO

Refere Carla Sá Pereira que “neste contexto mais adverso e de incerteza, o setor vai em 2022 continuar a ter desafios como: a digitalização e a tecnologia; a inovação dos produtos e seu posicionamento num ecossistema mais alargado, devendo conhecer e responder a necessidades muito diversas, dos seus parceiros e clientes; a concorrência de players menos tradicionais; a crescente preocupação com a cybersegurança: os recentes eventos e o que presenciamos na Rússia tem contribuído para uma maior consciencialização e para

o foco na monitorização e mitigação deste risco; a contribuição do setor para a sustentabilidade; e, finalmente, os requisitos regulamentares, nacionais e internacionais, sendo 2022 um ano crítico para a implementação da Norma Contabilística IFRS 17 para os contratos de seguro”.

Digitalização e guerra são temas de referência para Carlos Maia, Insurance Lead Partner e Miguel Alexandre Fernandes, Insurance Manager, ambos da PwC e que afirmam: “Adicionalmente, a crescente digitalização, bem como a guerra na Ucrânia, traz consigo alguns riscos acrescidos, nomeadamente, as ciberameaças. Temos vindo a assistir ao longo das últimas semanas a vários incidentes ocorridos não só em Portugal como noutros países europeus. A expectativa dos analistas é que haja um aumento do número de ciberameaças e que a concretização destes ataques possa vir a ser maior. A quantidade e sensibilidade da informação gerida pelo setor segurador faz deste setor um alvo potencial apetecível para este tipo de ataques. Do ponto de vista do negócio segurador, os riscos cibernéticos são um desafio, havendo uma procura cada vez maior por parte do mercado para a prevenção destes riscos. A procura é elevada mas a oferta é ainda limitada a nível nacional e europeu. A ausência histórica de eventos significativos e a falta de um entendimento melhor sobre as consequências, financeiras e outras, destes ataques, levam a que as seguradoras sejam ainda bastante cautelosas nos produtos oferecidos ao mercado”.

O FUTURO DA SAÚDE

O setor da saúde para os seguradores é desafiante perante o expetável aumento dos prémios médios, diz Ana Mota, diretora da Área de Benefícios da MDS. “São diversos os fatores que contribuem para esta tendência. Antes de mais, o aumento generalizado da inflação nos custos médicos, que se antevê superior à inflação geral, irá inevitavelmente repercutir-se no preço dos seguros”.

A contribuir para o aumento dos custos salienta-se também “a maior utilização do seguro de saúde, resultante da preocupação provocada pela pandemia bem como do agravamento das patologias, cujos tratamentos, em muitos casos suspensos ou

adiados por causa da referida pandemia, tenderão a ser mais prolongados”. Refere a gestora que “há ainda o impacto do envelhecimento da população, que se reflete no aumento das despesas com cuidados de saúde. Numa nota mais positiva, a evolução dos seguros neste ramo deverá passar pela integração de mais coberturas, como são os casos da saúde mental e dos cuidados domiciliários (como, por exemplo, da enfermagem e da fisioterapia). É também expectável um incremento das assistências por via digital (medicina online), contribuindo para um melhor serviço ao cliente e para uma maior eficiência operacional”. Refere ainda Ana Mota que para além da continuidade dos avanços nos tratamentos oncológicos, os principais desenvolvimentos terapêuticos “devem verificar-se ao nível dos tratamentos das doenças neuromusculares e degenerativas que acarretam elevados custos terapêuticos e sociais. As terapêuticas de prevenção serão igualmente outra aposta na área da investigação médica”. E no uso dos seguros de saúde é perceptível que houve uma alteração dos hábitos dos portugueses e esse novo comportamento verificou-se a dois níveis. Diz Ana Mota que, por um lado, assistimos a maior preocupação com a saúde, o que se refletiu no aumento da procura por cuidados de saúde, nomeadamente nos exames de diagnóstico de prevenção. Por outro, registou-se uma maior afluência aos hospitais privados por dificuldades acrescidas no acesso aos serviços públicos”. E é claro que haverá agravamento nos preços e mais: “A conjugação do agravamento dos custos com a saúde, da maior frequência de utilização dos serviços de saúde e do envelhecimento da população têm impactos significativos que induzem um inevitável aumento do preço dos seguros”, refere a mesma fonte.

As doenças do século já sabemos que são para além das oncológicas, cardiovasculares e diabetes, que continuam a ser predominantes, as doenças neuromusculares, nomeadamente as degenerativas, são cada vez mais expressivas e tem um grande impacto nos custos com a saúde. As doenças do foro respiratório provocadas por novos vírus (com alta probabilidade de gerar novas epidemias) e bactérias (cada vez mais resistentes aos antibióticos) são

também uma preocupação crescente, diz Ana Mota. E o aumento da longevidade tem levado à inclusão de novas valências, como as de assistência ambulatoria (enfermagem, fisioterapia) e de consultas de geriatria na medicina online. Um último tema de referência na saúde é as exclusões. Diz a gestora da MDS que existem duas possibilidades: “Produtos com mais exclusões, mas menos onerosos ou mais limitados no acesso (por exemplo, circunscritos a uma rede hospitalar), ou produtos com opções mais abrangentes, mas mais caros. Dependerá muito da complementaridade e articulação que vier, ou não, a existir entre os prestadores de cuidados de saúde públicos e privados”.

CLIMA COMO ARMA

Embora a guerra e a pandemia tenham feito esquecer por momentos o tema da sustentabilidade e da emergência climática, este não deixa de ser um ponto fulcral para a indústria. Diz Nuno Esteves, da KPMG, que a nível climático “existem “desafios e oportunidades. Se, por um lado, as alterações climáticas têm implicado um aumento dos custos com sinistros, principalmente relacionadas com fenómenos naturais, a preocupação global com estas questões aumentou significativamente a procura por produtos que mitiguem estes riscos. Também na vertente ESG, assistimos no ano de 2022 a um reforço das iniciativas do setor, não apenas relacionadas com a definição global da estratégia ESG, mas também com o desenvolvimento de iniciativas concretas, como a redução da pegada de carbono ou a promoção de investimentos sustentáveis. Este é um caminho que está ainda na sua fase inicial, sendo esperados desenvolvimentos significativos nos próximos anos, tanto no plano interno como no aproveitamento de oportunidades de mercado”. Os gestores da PwC falam, por seu lado, no tema sustentabilidade. Afirmam: “Na atual realidade mundial, cada vez mais digital e competitiva, o tema da sustentabilidade (ESG) vem ganhando uma importância crescente. O escrutínio será cada vez maior com a entrada em vigor, num futuro próximo, dos requisitos obrigatórios de divulgação de informação, social e ambiental. Há a emergência de temas como as alterações climáticas, a necessidade de



um maior escrutínio na escolha de parceiros/stakeholders, como por exemplo mediadores ou fornecedores, o impacto nas comunidades, e a criação de uma cultura empresarial coerente com estas práticas ESG, bem como uma maior consciência para os riscos reputacionais que poderão concretizar-se pela não prossecução destes desígnios”. Adianta Nuno Esteves que “as seguradoras preocupar-se-ão, cada vez mais, com a incorporação de ‘indicadores verdes’ nas suas tarifas, beneficiando desta forma as entidades/atividades com maior preocupação ambiental. Nos investimentos a efetuar, a preocupação em garantir a viabilidade e sustentabilidade das entidades e dos projetos aos quais são alocados os recursos será também maior. Contudo, investimentos verdes poderão não implicar diretamente a obtenção de yields mais atrativas. A potencial adaptação do regime prudencial aplicável ao setor, reduzindo o consumo de capital requerido para investimentos verdes trará um desafio para as seguradoras em termos de otimização da gestão de capital”.

Mas o tema da sustentabilidade e das implicações climáticas ganha nova forma com a guerra. Refere Nuno Rodrigues,

da broker MDS, onde dirige os Riscos Patrimoniais e Pandemias, que o conflito no leste europeu significa “alterações bastante substanciais e imprevistas”. E ainda que uma guerra em si “é um ato poluente, sobretudo ao nível dos combustíveis fósseis”. Frisa que “infelizmente a guerra veio sobrepor-se como assunto de momento às alterações climáticas, com o tema a desaparecer dos media e a desaparecer da mente do cidadão comum. E a longo prazo há outros efeitos. Na Alemanha a decisão de investir 2% do PIB na defesa significa que

Iniciámos o ano de 2022 com a esperança do fim da pandemia, do retorno à normalidade e de uma recuperação económica. Acordámos há menos de um mês com uma guerra no seio da Europa



haverá menos recursos para serem investidos no combate às alterações climáticas e, as Nações envolvidas direta e indiretamente no conflito vão reorientar os seus orçamentos para a defesa e poderá não ter tanto capital disponível para a redução de emissões poluentes, conforme ficou estabelecido no Acordo de Paris. E quando se gasta em armamento e não se gasta em alterações climáticas temos um retrocesso de várias décadas”. Por outro lado, adianta o gestor da MDS que o impacto das alterações climáticas nos negócios é devastador. Diz que “estudos recentes efetuados a nível europeu demonstram que para os gestores o principal e mais preocupante risco com que se deparam em algumas geografias – pior do que a pandemia - é precisamente o tema das alterações climáticas. E a sociedade não está preparada para este evento e as empresas estão pouco conscientes para os seus efeitos a longo prazo”. Nuno Rodrigues deu o exemplo recente que envolve executivos de topo do grupo petrolífero Shell que foram considerados culpados pelo facto de não acautelarem as alterações climáticas naquilo que são as preocupações da multinacional”. Refere Carla Sá Pereira, da EY, que “em-

bora as ameaças relacionadas com o clima representem um enorme risco para o setor, a agenda de sustentabilidade é uma oportunidade para um crescimento alinhado com o seu propósito, estando também na lista das prioridades, quer por uma efetiva preocupação com o planeta quer pelo efeito reputacional que determinadas medidas ou a inação pode trazer para as seguradoras e para as suas marcas. O mundo mudou, em especial nestes últimos dois anos, e não se perspetiva um retorno ao confortável business as usual”. Adianta que “o risco que a atual conjuntura nos coloca deve ser cuidadosamente ponderado. O impacto para as seguradoras, para além do já referido, vai depender da sua carteira de negócio, das exposições que tem a determinadas indústrias e setores e da sua posição no mercado”. E conclui citando o EY Global Insurance Outlook de 2022, “que apresenta os pontos de vista da EY sobre os temas chave que marcarão o futuro, a curto prazo, do setor segurador, destaca este ano três das maiores megatendências que estão a transformar o setor a nível global: os ecossistemas e seguros abertos; a transformação da força de trabalho e a sustentabilidade e a ecologização da economia global. Os ecossistemas, os seguros abertos e a concorrência orientada para o cliente estão a impulsionar mudanças profundas nos modelos de negócio, permitindo agregar mais produtos e serviços ao consumidor, através de disponibilização de serviços digitais que vão além da oferta de coberturas de seguro (p.ex.: serviços de telemedicina, apoio de serviços a casa dos segurados, etc.)”. Diz ainda que quanto à transformação da força de trabalho, “tem-se constatado que na era da IA e da automação, o capital humano é uma fonte diferenciadora de valor para as seguradoras com o talento certo e uma experiência atrativa para os colaboradores”. Carlos Maia e Miguel Alexandre Fernandes, da PwC, afirmam que “o mundo mudou com a Covid19 e o setor segurador não foi exceção. O setor mostrou-se resiliente e capaz de se adaptar aos desafios levantados pela situação pandémica vivida nos últimos dois anos. Existiu uma redefinição das necessidades e expectativas por parte dos tomadores de seguro e também uma consequente transição para um modelo

de negócio mais digital. A forma como se gerem equipas não voltará a ser como era. As expectativas dos colaboradores estão a alterar-se devido, por exemplo, às políticas de flexwork. As seguradoras terão que continuar, e até incrementar, os seus programas de formação aos colaboradores, através do upskilling, em matéria de novas ferramentas tecnológicas, mas também de novas competências comportamentais (as chamadas soft-skills), tais como a inteligência emocional, o pensamento crítico, a liderança, a resiliência ou a gestão da mudança, entre outras, consideradas essenciais para o desenvolvimento profissional e para o desenvolvimento das organizações. Só com a execução destes programas é que será possível garantir a adaptação das seguradoras às novas realidades e mercados cada vez mais complexos e exigentes”.

A atual situação vivida na Ucrânia tem alterado, naturalmente, o foco dos principais temas que vinham a ser discutidos ao longo dos últimos meses, nomeadamente, o plano de recuperação e resiliência. Frisam os mesmos gestores que no final de 2021, o ministro da economia referiu “a importância que têm as seguradoras, como grandes investidores institucionais no mercado, na recuperação económica do país, na capacidade de financiamento da economia, em áreas como as infraestruturas ou a habitação. É um tema que poderá e deverá continuar a ser explorado, não só numa ótica de crescimento económico, mas também de diversificação dos investimentos de médio-longo prazo detidos pelas seguradoras. É necessário, contudo, ter-se em consideração que o exigente regime prudencial atualmente em vigor, cujo consumo de capital acomoda o risco subjacente dos investimentos detidos, poderá colocar algumas barreiras a este tipo de investimentos, caso não sejam revistos alguns dos parâmetros de risco e regras, atualmente aplicáveis”.

A subida da inflação poderá trazer um desafio transversal a todos os setores da economia, logo, também aos seguros. E, por isso, concluem que nos ramos reais “iremos certamente assistir à continuação do aumento generalizado dos preços por via da escassez de oferta de várias matérias-primas / componentes. Estes aumentos poderão ser refletidos ao longo de 2022.”



Por Vítor Norinha

José Galamba de Oliveira,
presidente da Associação Portuguesa de Seguradores

“Defendemos sistemas de proteção assentes em parcerias com o Estado”

“É importante ir alargando o leque das coberturas e não aumentar as recusas”, afirma José Galamba de Oliveira, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores. Alerta que não será possível segurar todos os riscos e defende parcerias com o Estado.

Quais os grandes desafios que se colocam às seguradoras para os próximos anos?

Os grandes desafios do setor segurador são, por um lado, conseguir ir sempre mais além na capacidade de resposta às necessidades de proteção e segurança de cidadãos e empresas, disponibilizando produtos e serviços que sejam

efetivamente valorizados pelos clientes e, por outro, aprofundar o seu posicionamento como um parceiro incontornável das políticas públicas, seja na área da saúde, da reforma por velhice ou nos riscos catastróficos e nas alterações climáticas. Estes grandes desafios pretendem dar resposta a tendências estruturais da nossa sociedade, e são críticos para um objetivo

maior, um país mais bem preparado para enfrentar todas as dificuldades a que temos assistido nos últimos tempos.

Quais as grandes tendências nas áreas de seguros para os próximos anos?

Como principais tendências para os próximos anos, saliento a continuação do investimento na tecnologia e no digital; a

gulação consubstanciada no regime Solvência II, que obriga a um conjunto de requisitos mínimos incluindo o requisito de capital mínimo de solvência. Desde a sua entrada em vigor, em 2016, o setor tem vindo não só a cumprir esse requisito mínimo de capital, mas também a reforçá-lo, ano após ano. E quando olhamos numa perspetiva mais histórica, vemos que o setor tem ultrapassado várias das crises que assistimos, demonstrando ter uma importante capacidade de resiliência e compromisso com os seus clientes.

As resseguradoras vão manter as mesmas coberturas que têm tido até agora para o mercado nacional ou haverá alterações?

O setor segurador em Portugal tem tido, ao longo dos anos, o apoio das principais resseguradoras de referência a nível global e não se antevê que haja uma alteração deste contexto no futuro. Antes pelo contrário. A APS vai realizar este ano, em Maio, o XVIII Encontro Internacional de Resseguro, que se realiza de dois em dois anos – e que sofreu um interregno em 2020 devido à pandemia – e estou certo que servirá para evidenciar o forte compromisso dos resseguradores internacionais com o mercado português.

No mercado nacional há risco de um alargamento a nível da recusa de coberturas?

Em primeiro lugar, vale a pena salientar que o nível de coberturas disponibilizado pelo setor segurador em Portugal está, em grande medida, alinhado com as melhores práticas internacionais. E, por princípio, o setor segurador tem sempre por objetivo ir progressivamente alargando o leque das coberturas e não aumentar as

“

O setor segurador tem uma exigente regulação consubstanciada no regime Solvência II, que obriga a um conjunto de requisitos mínimos

recusas. Em Portugal, aliás, é importante conseguir aumentar o grau de penetração do seguro, aproximando-o da média da União Europeia.

Isto não significa que se possam segurar todos os riscos. Haverá sempre casos em que, por falta de informação que permita mensurar o risco ou pela dimensão catastrófica dos mesmos, o setor segurador não consiga, sozinho, fazer face aos mesmos. Por isso, defendemos sistemas de proteção assentes em parcerias com o Estado.

Iniciativas como a digitalização e a descarbonização nesta indústria serão afetadas pelos eventos como a pandemia e a guerra?

Durante a pandemia, o que assistimos foi a um acelerar de alguns projetos de transformação digital dos operadores, com vista a uma maior eficiência e agilização dos processos de negócio e de plataformas de comunicação com os clientes, com benefícios também evidentes no campo da sustentabilidade social e ambiental. Já eventos como a guerra a que assistimos no leste europeu, mostra já uma consequência, a emergência de desafios muito importantes no tocante ao processo da transição energética, chave para a descarbonização da economia e também para o setor segurador, no seu triplo papel – de gestor de riscos, subscritor de riscos e grande investidor institucional.

Como têm os seguradores nacionais respondido a eventos difíceis como tem sido a pandemia e mais recentemente a interrupção de negócios e o risco decorrente da guerra no leste europeu?

Como é sabido, os riscos pandémicos não são cobertos pela indústria seguradoras porque, associados a estes riscos, vêm decisões extraordinárias não mensuráveis à escala global, inibindo uma das características do seguro, a “mutualização” do risco, aonde muitos pagam uma proteção para que alguns possam usufruir dos custos económicos, em caso de infortúnio. Ainda assim, o setor segurador esteve na primeira linha na resposta à pandemia, garantindo, desde a primeira hora, uma quase normalidade nos processos de suporte aos serviços prestados aos seus clientes, tomando decisões rápidas para

sustentabilidade; a diversificação do negócio, acoplando ao seguro outro tipo de serviços; e o reforço do papel dos seguros nas áreas de proteção social e saúde.

O foco estará sempre na inovação através do redesenho da oferta de produtos, complementando-a com a disponibilização de serviços, cada vez mais adaptados às novas realidades e necessidades efetivas das famílias e das empresas, que emergem de novos comportamentos e dos novos riscos. A utilização cada vez mais massiva das novas tecnologias digitais no dia a dia de todos nós, caminhando para um mundo de conectividade total, seja em casa, no trabalho ou na mobilidade e, por outro lado, a cada vez maior preocupação da sociedade com valores como a sustentabilidade ou a solidariedade, contribuem para mudanças importantes no perfil de risco das famílias e das empresas. É uma oportunidade para o setor assumir uma posição de vanguarda nestas mudanças, posicionando-se como parceiro na mitigação de riscos.

A sustentabilidade das seguradoras em Portugal está assegurada?

O setor segurador tem uma exigente re-

“

O foco (nos seguros) estará sempre na inovação através do redesenho da oferta de produtos

responder às dificuldades das empresas e das famílias, seja através das moratórias nos pagamentos de prémios, na suspensão temporária de contratos de seguro ou até na redução de prémios; e assumindo, também, custos para além das coberturas, por exemplo no pagamento dos custos de diagnóstico e no próprio tratamento da doença assumido por alguns operadores. Também os riscos decorrentes de situações de guerra, como a que estamos a assistir no leste europeu, estão tipicamente excluídos das apólices de seguro. E, neste âmbito, as empresas de seguros têm, como muitos outros setores, reforçado as suas políticas de responsabilidade social, apoiando inequivocamente as vítimas deste conflito.

Os seguros de saúde vão ser diferentes depois da recente pandemia? A cobertura de riscos ligados à saúde vai alargar-se?

Tipicamente, à medida que se faz a transição de uma fase pandemia para uma fase de endemia, a par de um maior conhecimento científico do vírus, e do aparecimento de vacinas e tratamentos eficazes, iremos provavelmente assistir a inclusão da doença COVID-19 na cobertura do seguro. Mas estamos também a assistir a uma disponibilização de uma oferta mais alargada de produtos com novas coberturas por exemplo relacionadas com a saúde mental, apoio psicológico, entre outras.

O preço das apólices tenderá a aumentar no setor da saúde?

Quanto aos preços, eles dependem de cada seguradora, da respetiva carteira e respetiva sinistralidade, da composição das coberturas, do perfil dos clientes, etc.





E dependem, também, de fatores externos como sejam a inflação ou a evolução de preços dos tratamentos inovadores. É por isso muito difícil antecipar a evolução dos preços, em especial neste setor.

Como têm respondido os seguradores ao aumento do cyber risk?

São já várias as empresas de seguros que, em Portugal, dispõem de produtos padronizados neste domínio, disponibilizando coberturas, regra geral, em três domínios: no domínio do aconselhamento (parcerias com especialistas em segurança informática), no domínio do apoio jurídico em caso de sinistro, e no domínio do ressarcimento de alguns tipos de danos resultantes de ciberataques. São produtos muito vocacionados para as PME. Já para as grandes empresas, os seguros são, em regra, “feitos à medida”, bastante complexos e desenvolvidos com parceiros das seguradoras, quer da área da corretagem quer do resseguro internacional. É de salientar, também, que a APS promoveu a edição de um livro dirigido aos jovens (intitulado “Armadilha Digital”) alertando para os perigos dos ataques informáticos, o qual, no final, tem alguma informação sobre os tipos de cobertura destes seguros.

E que respostas está a indústria dar ao nível dos riscos ambientais?

O setor está muito atento ao tema da sustentabilidade e dos riscos ambientais e nesse sentido sempre apoiou os objetivos da agenda europeia – tornar a economia da União Europeia sustentável. Vemos por isso as seguradoras a incluírem os riscos ambientais como parte das estratégias ESG e a questionarem-se como poderão tornar-se subscritoras de risco responsáveis, distribuidoras de produtos de poupança sustentáveis, e como poderão ser investidores institucionais responsáveis. De resto é de salientar que em Portugal, a APS subscreveu em nome do setor, a Carta de Compromisso para o Investimento Sustentável, uma iniciativa coordenada pelo Ministério do Ambiente, na qual se descrevem um conjunto de compromissos para o financiamento, em prol da promoção de uma economia descarbonizada e de um desenvolvimento sustentável.

Inovação em seguros é incontornável

Uma referência na área tecnológica para o setor segurador, a msg life destaca que as seguradoras devem entender as novas tecnologias como aliados essenciais para identificar oportunidades de inovação e criar novos modelos de negócio e produtos diferenciados.

Inovar e personalizar a oferta diferencia os principais players do setor

Num mundo cada vez mais digital, as seguradoras têm-se focado na melhoria dos processos que otimizam a experiência do cliente, inovando e criando novos serviços, produtos ou canais de distribuição integrados no seu modelo de negócio. Para inovar nestas dimensões, as seguradoras precisam que o seu ecossistema de IT esteja preparado para facilitar a criação de novas linhas de negócio; para agilizar a personalização da oferta e do preço de acordo com o perfil do cliente e para inovar e testar novos produtos à velocidade que o mundo atual exige.

Soluções que fortalecem as seguradoras

Conscientes dos desafios que a inovação exige, a msg life é um parceiro de referência para as seguradoras que

pretendem fortalecer as suas áreas essenciais, especialmente na gestão de produtos, reforçando a sua vantagem competitiva através da utilização estratégica da tecnologia e permitindo que proporcionem experiências únicas e diferenciadas aos seus clientes. Flexibilidade na configuração do produto, agilidade de lançamento e comercialização (time to market) e personalização da oferta e do preço são fatores essenciais para a diferenciação das seguradoras. No contexto atual, a procura por produtos inovadores aumentou e a transformação do cliente e da concorrência são realidades incontornáveis.

ÁREA DE ATIVIDADE

» **Software para Seguradoras**

ABRANGÊNCIA DO SOFTWARE

- » **Vida**
- » **Não-vida**
- » **Saúde**

EQUIPA

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

www.msg-life.pt



Por Rita Atalaia

Tecnologia vai ajudar seguradoras a medir novos riscos na saúde

O sector segurador acredita que a procura por seguros de saúde vai manter-se ou mesmo intensificar-se, contando com a ajuda das novas tecnologias para detetar novos riscos que vieram com a pandemia.

A pandemia trouxe mudanças na forma como olhamos para a saúde. Este novo paradigma leva os portugueses a procurar mais seguros neste segmento, depois de um período em que o Sistema Nacional de Saúde (SNS) esteve sobrecarregado com os casos de Covid-19. Na perspetiva do sector segurador, o interesse em aderir a estes produtos vai manter-se ou mesmo intensificar-se, numa área que vai contar cada vez mais com as novas tecnologias para que as seguradoras consigam compreender melhor as necessidades dos consumidores e medir novos riscos.

“As novas tecnologias são hoje incontornáveis nas várias componentes da

cadeia de valor do sector segurador e também na medição de riscos”, começa por dizer José Galamba de Oliveira, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores (APS), ao *Jornal Económico*. E o segmento da saúde não é exceção.

“A implementação de novas tecnologias aplicadas à saúde é inevitável e necessária, já que queremos o melhor para os nossos clientes, apostando e colocando à disposição serviços de excelência, inovadores e com uma resposta imediata”, refere fonte oficial da Allianz Portugal, notando que o mercado da saúde tem vindo a adotar, já há algum tempo, ferramentas e tecnologias para entender os comportamentos dos clientes.

As novas tecnologias vieram, por outro lado, “aumentar a agilidade nos processos de decisão, melhorando, por isso, a experiência de cliente”, refere Carlos Silva, diretor da Oferta Não Vida da Tranquilidade. Mas também ajudar o sector segurador a detetar novos riscos que não existiam e que vieram com a pandemia. Riscos que advêm, no caso da saúde, de novas patologias, sendo que muitos diagnósticos ficaram por fazer nos últimos dois anos devido à Covid-19.

“Todos os dias somos confrontados com novos riscos. Aliás, ninguém esperava uma pandemia”, afirma fonte oficial da Ageas Portugal. Hoje em dia, sublinha, “a informação e as ferramentas que



as seguradoras utilizam para medir o risco estão a mudar, sobretudo, devido ao desenvolvimento tecnológico”, com “as novas tecnologias, nomeadamente, a inteligência artificial e analítica avançada”, a serem “cruciais para modelizar e prever novos riscos derivados, por exemplo, da mobilidade elétrica, alterações climáticas, novas patologias, entre outros”.

Isto numa altura, refere a mesma fonte, em que os “riscos são, cada vez mais, imprevisíveis” e o grupo procura “desenvolver continuamente novos e os mais sofisticados métodos de gestão e medição de riscos, de forma, a prever e controlar de forma mais ágil, rápida e eficaz os riscos”.

SEGUROS DE SAÚDE VÃO GANHAR FORÇA

As novas tecnologias vão apoiar as seguradoras numa altura em que a procura por seguros de saúde continua elevada, depois de se ter intensificado durante a pandemia. “Durante o período da pandemia houve, de facto, um aumento do número de contratos de seguro de saúde e, consequentemente, de pessoas seguras”, afirma o presidente da APS. Entre o final de 2019 e o final de 2021, o número de pessoas seguras aumentou cerca de 20%,

dando continuidade a um crescimento que se tem verificado na última década.

Mas o que está na base do aumento da procura? Por um lado, houve uma mudança de perspetiva sobre a saúde e uma maior preocupação por parte dos consumidores. “A pandemia trouxe uma mudança na forma como a saúde é percecionada e, por isso, as pessoas começaram a sentir mais necessidade de garantir que estão protegidas em qualquer situação”, diz fonte oficial da Ageas, tanto da parte das famílias como das empresas.

Segundo a Allianz, “o período difícil que passámos determinou uma maior consciencialização por parte das famílias mas também por parte das empresas que passaram a disponibilizar este benefício aos seus colaboradores”. Há também, diz Carlos Silva, responsável da Tranquilidade, uma “maior sensibilidade da população à necessidade de uma proteção na saúde mais personalizada”.

Por outro lado, o aumento da procura por estes produtos, para se ter acesso à saúde privada, acelerou perante um sistema público de saúde que se viu sobrecarregado para tratar os muitos casos de Covid-19 que assolaram o país. “A pandemia trouxe uma pressão adicional aos prestadores de cuidados de saúde, com a necessidade de alocação dos seus recursos ao tratamento dos casos de Covid-19. Isto fez com que existisse uma redução dos recursos disponíveis para dar resposta às restantes situações de saúde, o que levou a uma procura de alternativas fora do SNS”, salienta a Ageas.

“A APS acredita que, cada vez mais, os portugueses estão a compreender que os seguros existem para, nos momentos mais difíceis, lhes tornar a vida mais fácil ou menos complicada, tornando o sector cada vez mais relevante e importante para a sociedade civil”, refere José Galamba de Oliveira. A perspetiva é de que o maior interesse em contratar seguros de saúde vai manter-se ou mesmo intensificar-se.

A Ageas, liderada por Steven Braekveldt, prevê “que o aumento da procura de seguros se mantenha, aliado à abrangência das respostas que, hoje em dia, o seguro de saúde é capaz de dar, não só em termos de tratamento, mas também no campo da prevenção, contribuindo para

que a pessoa permaneça saudável e com uma melhor qualidade de vida”.

A mesma posição é assumida pela Allianz. “De facto, acreditamos que a sociedade portuguesa vai manter e até aumentar o interesse em aderir a um seguro de saúde e por isso a procura irá aumentar”, diz. Uma evolução que se vai sentir “nos próximos anos”, considerando “a margem de progressão deste ramo”, dado que apenas 30% da população tem seguro de saúde, salienta Carlos Silva, diretor da Oferta Não Vida da Tranquilidade.

MAIS PROTEÇÃO PARA DOENÇAS GRAVES

Os seguros sofreram alterações com a pandemia, uma vez que as seguradoras tiveram de ajustar os produtos para responderem às necessidades dos clientes. Na Ageas, houve uma atualização das “condições dos nossos seguros para uma maior proteção dos clientes e fazer face a um conjunto de novas preocupações que identificámos que não estavam cobertas”. Foram também lançados novos seguros e alargadas as coberturas.

Na Allianz, onde a contratação de seguros de saúde aumentou quase 6% em 2021, a aposta passou sobretudo pelo reforço da proteção dos clientes relativamente às doenças oncológicas, enquanto a Ageas lançou um seguro de vida para doenças graves, para quem tem mais de 50 anos. Já na Tranquilidade, o objetivo é lançar novos seguros na área da prevenção, promoção de bem-estar e vida saudável, depois de ter adaptado as coberturas dos seguros de forma a acomodar a nova realidade associada à transformação digital.

Na APS, a perspetiva é de que o futuro dos seguros vai passar por estas áreas, mas o foco dos produtos que vierem a surgir vai também estar virado para as novas formas de trabalhar que vieram com a pandemia e acabaram por ficar. José Galamba de Oliveira prevê que haja uma “evolução importante em seguros vocacionados para os seniores, com soluções mistas na área da saúde, bem-estar e vida” ou “nos seguros que deem respostas aos novos desafios na mobilidade urbana, ou nas novas formas de trabalho como o trabalho híbrido”.

Riscos climáticos serão cada vez mais caros de proteger pelos seguros

A frequência com que têm acontecido eventos climáticos extremos tem batido recordes nos últimos tempos, representando custos significativos para as seguradoras. Riscos que vão ser cada vez mais caros de proteger.

Os eventos climáticos, cada vez mais frequentes e mais severos em Portugal, vão ser um dos desafios futuros para as seguradoras. Um risco que, dizem as entidades ouvidas pelo *Jornal Económico*, é cada vez mais caro de proteger, o que vai acabar por refletir-se no preço a pagar pelos segurados. O sector garante estar preparado para enfrentar esta questão, que tem impacto no negócio, apostando numa estratégia de diversificação do risco e da exposição.

“Nos últimos tempos, temos vindo a bater recordes na frequência do número de eventos catastróficos que são registados em todo o mundo. E a verdade é que não há perspectiva de que esta situação melhore”, refere fonte oficial da Ageas. Esta é também uma “preocupação constante” do grupo Allianz, uma vez que os “fenómenos extremos acarretam sempre custos importantes para uma seguradora”.

Maria João Silva, diretora de Marketing da Tranquilidade, nota que estes “fenómenos obviamente impactam fortemente os nossos rácios de sinistralidade”. Um estudo da Agência Europeia do Ambiente mostra que Portugal é um dos países europeus mais afetados nos últimos 40 anos por eventos climáticos extremos em termos de mortes prematuras e perdas económicas.

Estes riscos, dizem as seguradoras, são cada vez mais caros de proteger. “O aumento no preço explica-se pela maior frequência dos eventos climáticos extremos e também pela maior densidade de construção e crescimento urbano”, nota fonte oficial da Allianz Portugal.

Já a Ageas explica que há, por um lado, a “perspetiva do cliente em que claramente fica mais caro não estar protegido contra fenómenos como as tempestades ou os incêndios do que ter um seguro o proteja e que cubra os danos materiais que podem ser avultados”. Por outro lado, “da perspetiva da seguradora/preço do seguro, o aumento da frequência deste tipo de fenómenos climatéricos, acarreta maiores custos que têm que ser mutualizados e, nesse contexto, o preço do seguro tende a aumentar”.

Haverá também aqueles riscos em relação aos quais as seguradoras não poderão oferecer proteção. De acordo com Maria João Silva, da Tranquilidade, o consenso científico aponta para um cenário em que as alterações climáticas vão intensificar-se ao longo deste século. “Provavelmente teremos riscos mais caros de proteger, mas é importante refletir sobre eventuais riscos ‘não seguráveis’, que nenhuma seguradora terá capacidade de aceitar”, alerta.

Nesse sentido, refere, “temos de investir na prevenção, na adoção de medidas de adaptação e de mitigação de riscos, na resiliência climática bem como na conjugação de esforços de governos, empresas, organizações, comunidade científica e académica e cidadãos para estratégias de desenvolvimento mais sustentáveis”.

Para se enfrentar os riscos climáticos, a estratégia terá de passar pela “otimização da política de resseguro e inevitavelmente algum acréscimo de custos para os nossos segurados”, mas também por uma “minimização de exposição em larga escala a



um evento específico, por exemplo, controlando o volume de carteira próximo a um leito de um rio, tendencialmente mais exposto a cheias”, afirma a Allianz.

“O tema das alterações climáticas é um tema prioritário, constituindo um enorme desafio para as empresas de seguros na sua qualidade de gestores de riscos, investidores institucionais e subscritores de riscos”, diz José Galamba de Oliveira, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores (APS), notando, ainda assim, que o sector está preparado para responder a esta realidade. “As seguradoras estão especialmente preparadas para enfrentar este desafio, devido à sua experiência e conhecimento na modelização de riscos e gestão de eventos catastróficos”, afirma.

Mas alerta: “Para alguns desses riscos são, contudo, necessárias atuações conjuntas e articuladas do Estado e das seguradoras porque são riscos que podem gerar uma tal magnitude de perdas que é preciso uma intervenção e atuação articulada”.

EMPRESAS E FAMÍLIAS MAIS CONSCIENTES DOS RISCOS

Também as famílias e empresas estão mais conscientes das questões climáticas. “É inequívoco” e a “prova é o crescimento dos chamados seguros multirriscos”, refere Galamba de Oliveira, naquele que não é um tema novo mas que ganhou protagonismo nos últimos tempos.

“Tanto as empresas como os clientes particulares estão, cada vez mais, conscientes deste problema e das suas implicações no dia-a-dia”, uma vez que a sociedade tem, ao longo dos últimos anos, “sido alertada para este problema e tem-se assistido à promoção de boas práticas, tanto a nível empresarial como particular, para combater as alterações climáticas”, afirma a Ageas.

Também os clientes da Allianz estão cada vez mais conscientes do impacto dos eventos climáticos extremos. Uma sensibilização que, nota a Tranquilidade, é maior junto das empresas. “Há, de facto, uma crescente consciência para as alterações climáticas por parte dos nossos clientes. O segmento de empresas revela maior sensibilização, logo porque as consequências de fenómenos meteorológicos muito adversos podem pôr em causa a continuidade do negócio”, afirma.

Este grau de maior consciência aumenta a procura por produtos ligados a esta temática, naquela que é uma tendência que deverá continuar a registar-se. “A necessidade da proteção do património e do negócio das empresas, decorrente de potenciais eventos naturais, tem contribuído para o aumento da procura de produtos de seguros relacionados com esta componente”, diz a Ageas, acreditando “que este seja um movimento que irá manter a tendência de crescimento”.

APOSTA NOS SEGUROS VERDES

O aumento dos eventos climáticos está a mudar a forma como as seguradoras se protegem, mas também como medem o risco da proteção que dão aos seus clientes. Mas está também a pôr o sector a olhar para um futuro mais sustentável. É por isso que estão a ser dados passos no sentido da criação de novos produtos, nomeadamente de seguros verdes, e na integração dos fatores de ESG (ambientais, sociais e de governação) no portefólio de investimentos.

“Devido a estas mudanças, há novos produtos que vão ser necessários no futuro e a maneira como se avalia o risco dos clientes na aceitação de novos seguros passará também a refletir novas variáveis relacionadas com estas variáveis”, refere Maria João Silva. A diretora de Marketing da Tranquilidade adianta ainda que a seguradora está a “trabalhar para o crescimento dos seguros verdes (com valor ambiental), a integração de aspetos ambientais e climáticos na criação e subscrição de seguros, e para a redução da exposição a setores e empresas de atividades mais poluentes”.

Já ao nível dos investimentos, “consideramos os fatores climáticos na tomada de decisões e temos desafios ambiciosos de crescimento dos investimentos verdes”, diz. O mesmo está a ser feito na Ageas. “Na nossa oferta estamos a estudar o tema da mobilidade sustentável e como é que podemos trabalhar com os nossos prestadores”, refere, estando ainda a fazer a integração de fatores ESG no portefólio de investimentos. A seguradora tem, atualmente, três fundos de pensões sustentáveis e está a trabalhar para que mais fundos sejam certificados.



Sofisticação dos ‘hackers’ faz soar alarmes nos seguros de cibersegurança

As companhias mantêm os investimentos nas suas soluções de risco cibernético, mas estão mais cautelosas com os procedimentos internos dos segurados.

O aumento dos riscos cibernéticos é uma das quatro maiores ameaças deste ano para os empresários mundiais, a par com a crise climática, as divergências sociais e as desigualdades na recuperação económica, de acordo com o “Global Risks Report 2022”, elaborado pelo Fórum Económico Mundial, Zurich, Marsh McLennan e SK. Conscientes desta preocupação, as companhias e corretoras de seguro também fazem da cibersegurança um negócio há vários anos e, nem mesmo com o aumento dos ataques, se sentiu contração. Só o contexto geopolítico alterou o paradigma.

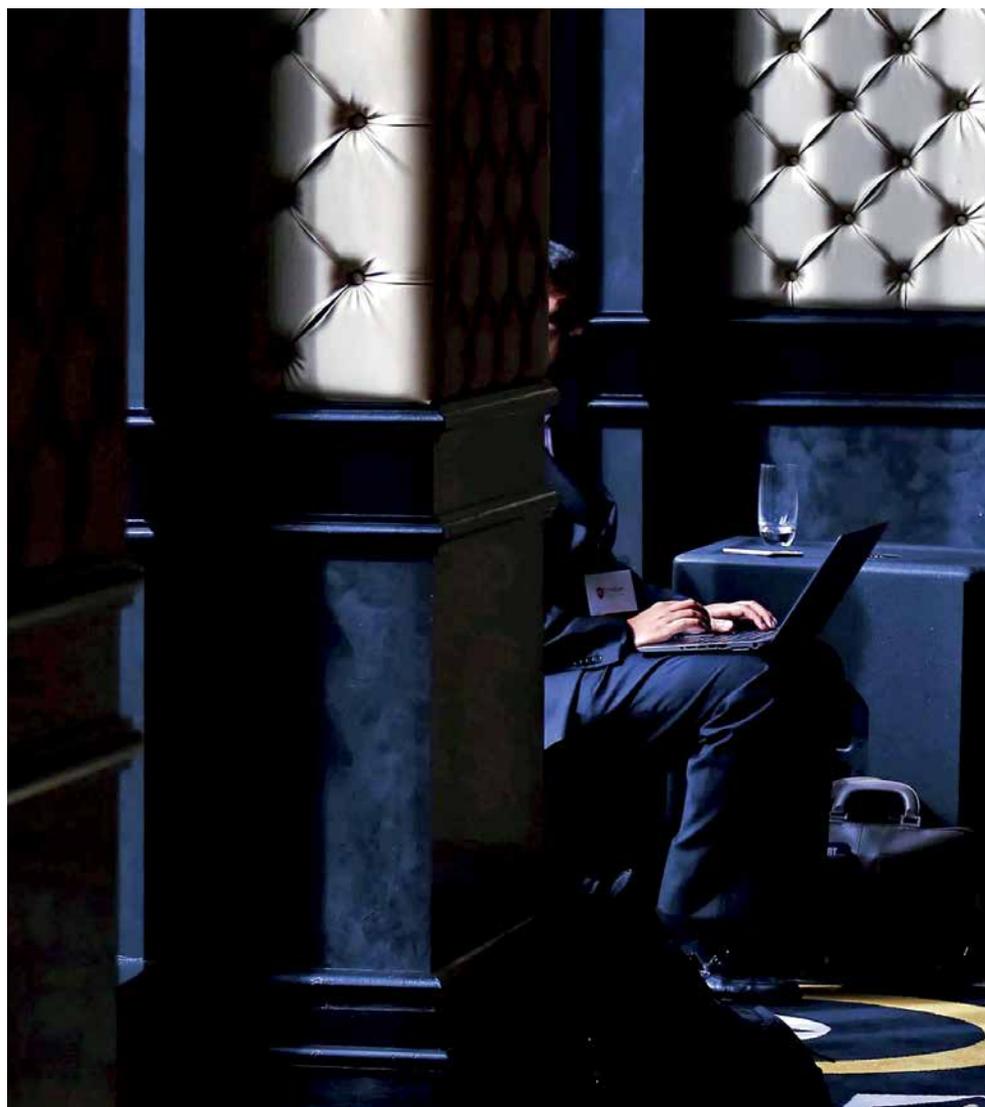
“Do lado do mercado segurador existiam indicações para uma retração na subscrição de seguros cyber, consequência das perdas no seguro cyber resultado maioritariamente dos ataques de ransomware. Mas a opção foi maioritariamente pelo aumento do prémio e não se sentiu uma retração efetiva. Essa retração surgiu com a invasão da Ucrânia pela Rússia, com a forte ameaça de ataques cibernéticos como complemento da guerra no terreno e como retaliação do ocidente pelo suporte à Ucrânia, o que veio reduzir em muito a oferta deste seguro face à procura”, conta ao Jornal Económico (JE) Ricardo Negrão, diretor de Risco Cibernético da Aon Portugal.

A Aon lançou-se em 2018 nas ferramentas de avaliação de risco cibernético, além dos estudos de mercado que já fazia sobre segurança digital. A empresa britânica avança ao JE que, na região da Europa, Médio Oriente e África, o Aon Cyber Quotient Evaluation realizou cerca de 1.400 avaliações e em Portugal seis,

das quais quatro foram feitas nos últimos quatro meses, o que confirma a aumento de consciencialização perante um 2022 que começou com hackers a encher páginas de jornais, a tentar travar informação e a cortar comunicações. “O mediatismo dos incidentes no primeiro bimestre do ano fez com que a procura aumentasse e fez com que as empresas que atuam

no sector da cibersegurança realizassem campanhas de promoção”, conta Ricardo Negrão, detalhando que a maioria se insere nos controlos de cibersegurança e não em contratos de seguro. A seu ver, só com empresas mais maduras face aos riscos cibernéticos é que irá haver mais procura por este tipo de seguro.

A empresa de cibersegurança Eset revê-



-se na ideia de que a indústria não ficou indiferente aos mediáticos ataques, “de larga envergadura”, que sucederam em Portugal. “Esta procura foi ainda mais acentuada devido ao conflito que atualmente se verifica na Ucrânia onde muitos ciberataques, que tinham motivação financeira, assumem agora uma potencial de motivação geopolítica”, afirma Ricardo Neves, marketing manager do grupo eslovaco. Na sua opinião, “as seguradoras têm procurado estar mais conscientes sobre o tema do ciberisco e os impactos que podem representar para as suas operações e negócio”, porém acredita que “ainda existe um árduo e contínuo trabalho a ser desenvolvido”.

No verão passado, um consórcio global constituído pelas seguradoras AIG, Axis, Beazley, Chubb, The Hartford, Liberty Mutual Insurance e Travelers lançou a CyberAcuView, uma empresa de investigação dedicada a “melhorar

“É errado uma empresa querer diminuir os seus riscos apenas através da compra do seguro, sem prestar atenção à proteção dos sistemas informáticos ou à formação dos colaboradores”, alerta Innovarisk

os esforços de mitigação de riscos cibernéticos” em todo o sector dos seguros, através da compilação e análise de dados relacionados com cibersegurança. Detida a 100% pelos sete membros fundadores, o objetivo deste investimento, cujo valor não veio a público, foi exatamente agregar valor aos serviços prestados pelas companhias e garantir um mercado mais competitivo, especialmente nesta área. O “Insurance Journal” nomeou a criação da CyberAcuView como uma das maiores histórias do sector em 2021, mas hoje pouco se sabe do que está a ser feito nesta joint venture.

Por cá, seguradoras como a Tranquilidade ou a Caravela Seguros também comercializam soluções que cobrem, por exemplo, despesas com limpeza de vírus, extorsão cibernética (pagamento do resgate), indemnizações de danos morais por alegado uso malicioso ou não autorizado de uma rede informática, gastos que sejam necessários com peritos de TI, restauro e/ou reposição de dados, software ou mesmo reputação da empresa.

A Innovarisk, que disponibiliza em Portugal os seguros do Lloyd’s, considera que, como o risco cibernético é atualmente uma das maiores ameaças à segurança de nações, empresas e cidadãos, as seguradoras têm vindo a olhar para este tema com maior atenção, sobretudo numa ótica organizacional. “Hoje há mais empresas a investir na sua própria proteção, olhando para a apólice de seguro cyber como uma parte integrante dessa gestão de risco e como um tipo de apólice a incluir no ca-

baz de compras de seguros, à semelhança do que acontece com os seguros multirrisco, que é para as empresas uma compra quase obrigatória já desde há muito tempo, para se protegerem de riscos também relevantes como o roubo, o incêndio ou as tempestades”, comenta Ricardo Azevedo, diretor técnico da Innovarisk.

No entanto, Ricardo Azevedo alerta que o seguro não pode ser a única forma de mitigar estes riscos oriundos digital, nem deve ser encarado de forma isolada. “É errado uma empresa querer diminuir os seus riscos apenas através da compra do seguro, sem prestar atenção a outro tipo de investimentos muito importantes, por exemplo ao nível da proteção dos sistemas informáticos ou da formação dos seus colaboradores”, argumenta ao JÉ.

No “Global Risks Report 2022”, os especialistas reiteram que a dependência crescente de sistemas digitais, intensificada pela Covid-19, alterou por completo as sociedades. “As indústrias passaram por uma rápida digitalização, os trabalhadores mudaram para o teletrabalho sempre que possível e as plataformas e dispositivos que facilitam essa mudança proliferaram. Simultaneamente, as ameaças à segurança cibernética estão em crescimento — em 2020, os ataques de malware e ransomware aumentaram 358% e 435%, respetivamente — e a ultrapassar a capacidade das sociedades de os prevenir ou lhes dar resposta eficaz”, lê-se. Entre os riscos tecnológicos enumerados no relatório encontra-se a “desigualdade digital” e “falha de segurança cibernética”, que os gestores veem como ameaças críticas a curto e médio prazo para o mundo.

“Com o aumento acentuado do crime cibernético e com as perdas que o mercado segurador tem suportado, as exigências das seguradoras quanto ao nível de segurança dos seus clientes são também maiores, pelo que uma empresa que tenha um nível de proteção mais elevado, não só diminui muito o risco de ver a sua atividade afetada, como terá mais facilidade na aquisição do seguro, podendo realizar essa compra também com termos e condições mais favoráveis”, sublinha o responsável da Innovarisk. Ou seja, as próprias companhias também estão mais escrupulosas.



Conflitos de seguro automóvel são os que mais recorrem ao Cimpas

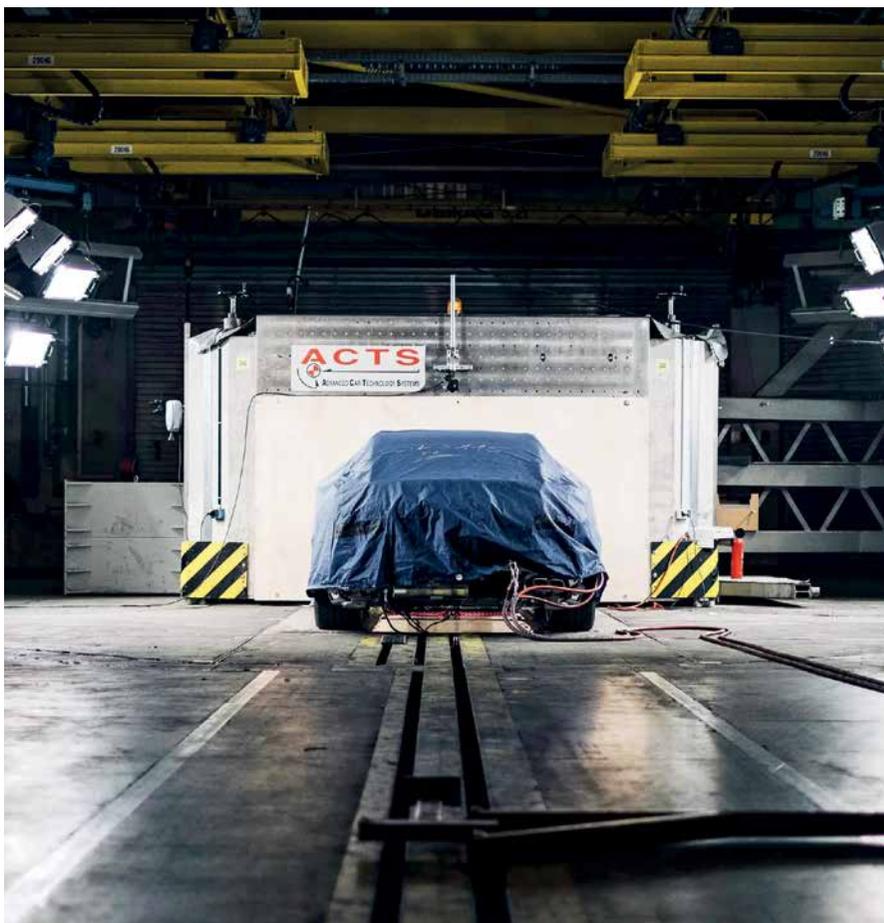
Resolver um conflito rápido é o objetivo do Cimpas – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros, afirma Rute Santos, diretora geral do organismo.

A solução de conflitos pode ir do tema do animal de estimação, passando por casos complexos de viagens espaciais e de cyber risk, mas o que mais traz litigantes à Resolução Alternativa de Litígios no setor segurador é o ramo automóvel.

O balanço do trabalho do Cimpas “é francamente positivo”, diz Rute Santos, a diretora geral do organismo. “A justiça é uma área apaixonante e, reconhecendo-se a importância que a mesma reveste, torna-se absolutamente recompensador poder colaborar na sua real efetivação. O Cimpas iniciou a sua atividade em junho de 2001. Passaram mais 20 anos desde então. E, no decurso desta vertiginosa passagem de tempo, era inevitável percorrer um caminho, simultaneamente desafiante e estimulante, que o conduziu ao lugar que ocupa hoje no seio da Resolução Alternativa de Litígios na área seguradora”. Adianta que se trata “de um processo evolutivo, felizmente ainda e sempre inacabado, que passa, sobretudo pela mudança de mentalidades da sociedade civil e dos agentes da Justiça traduzida na aceitação de um diferente paradigma na resolução de litígios”.

Especificamente o Cimpas tem por objeto a resolução de litígios decorrentes de quaisquer contratos de seguros. Diz a gestora que se reconhece hoje “a crescente diversidade desses mesmos contratos, tão presentes no dia-a-dia de cada um, quer nos momentos mais simples como na aquisição de um simples eletrodoméstico, na deslocação a uma consulta médica ou no passeio com o animal de estimação quer nas complexas situações das viagens espaciais ou da cibersegurança.

Naturalmente, a vida em sociedade



não é isenta de conflitos que carecem de uma rápida intervenção e resolução. É esse o desafio que o Cimpas chama para si, assumindo-se como o meio adequado para a resolução dos mesmos. E, a esses conflitos, subjazem os mais diversos contratos de seguro em áreas como a vida, a saúde, o crédito, os multirriscos, o automóvel e tantas outras. Pese embora toda esta diversidade, os contratos de seguro automóvel continuam a ser, no Cimpas, aqueles que originam um maior número de processos, consequência da sua obri-

gatoriedade e do número de sinistros e litigiosidade que lhe estão associados”.

E o maior desafio do Cimpas é compreender o seu papel por parte dos litigantes. “É, provavelmente, esse o maior desafio que o Cimpas enfrenta desde a sua criação. A sociedade tem enraizado um conceito de resolução de litígios materializado nos tribunais judiciais. Crescemos todos no pressuposto que apenas aí se praticava a justiça e eram resolvidos os litígios, diz Rute Santos.

“A Resolução Alternativa de Litígios

vem, de forma algo disruptiva, provar que há outros meios através dos quais podem ser resolvidos os litígios, o que envolve um exigente trabalho pedagógico de aceitação e reconhecimento granjeado junto da sociedade. E esta aceitação e consequente colaboração de todos é um fator determinante para a implementação da Resolução Alternativa de Litígios. E os litigantes, porque diretamente interessados, facilmente se dispõem a compreender e reconhecer as vantagens associadas a estes meios de proximidade, informalidade, celeridade e economia de custos, tão distinta do sistema judicial”. E adianta que se, na génese da sua criação, estava, de facto, o objetivo de retirar ao sistema judicial (então, demorado e obsoleto) processos que, pela sua natureza, podiam ser resolvidos através de procedimentos mais simples e rápidos, “a verdade é que o tempo veio demonstrar que esses mesmos procedimentos são, tantas vezes, os mais adequados e eficazes.

O Cimpas colabora, de facto, com esse desejável congestionamento, mas os objetivos são hoje, menos quantitativos e mais qualitativos, tendo em vista a eficácia e a credibilidade da Justiça por que pugnamos”.

PANDEMIA

“A pandemia representou um enorme desafio para todos nós. Exigiu a nossa adaptação a novos conceitos de tempo e de espaço. A justiça, e mais concretamente, o Cimpas não foram indiferentes a tal. Lamentavelmente, creio que se falou muito pouco da justiça no decurso dos últimos dois anos de pandemia. Nem do esforço que foi feito para se adaptar e para não parar. Porque a Justiça não pode, nunca, parar”, reforça.

No Centro, “rapidamente reconhecemos que, mais do que nunca, se exigia uma resolução de litígios célere, eficaz e económica e, como tal, teríamos que ser capazes de responder a estas exigências. Para que tal fosse possível, foram adotadas medidas por um lado, que permitissem a aceleração do processo de transição digital que já tínhamos iniciado e, por outro, que possibilitassem a realização de todas as diligências através de plataforma digital, com igual grau de confiança, credibilidade e eficácia”. Concluir afirmando que “graças ao esforço de uma equipa empenhada e colaborante, tal foi conseguido”.

E no futuro, a gestora não acredita que se deva usar mais meios eletrónicos ou o processo ser simplificado. “Os meios eletrónicos usados afiguram-se os adequados e a simplificação excessiva poderia verificar-se perniciosamente corrompendo os princípios estruturais da justiça e do processo justo que poriam em causa a confiança e credibilidade da arbitragem enquanto procedimento de resolução de litígios. O caminho do Cimpas passará necessariamente por uma alargada aceitação e reconhecimento junto da sociedade civil, dos agentes económicos e da justiça,

através da divulgação da sua existência e comprovada experiência, enquanto meio especializado na resolução de litígios no setor segurador”.

Questionada sobre se as deliberações do Cimpas têm serviço para os seguradores e clientes alterarem procedimentos e/ou comportamentos, Rute Santos afirma “é, confessadamente, também essa uma das principais missões do Cimpas. Através de uma espécie de “jurisprudência arbitral”, contribuir para, de forma pedagógica e, diria, bem-intencionada, um cabal esclarecimento de algumas questões relativas ao setor segurador e, mais concretamente, às apólices de seguro, junto da sociedade civil e promover para uma uniformização de entendimentos, procedimentos e comportamentos dos seguradores”.

Por último e pese embora a Lei da Arbitragem Voluntária em vigor consagrar o princípio da irrecorribilidade das decisões arbitrais, “o entendimento do Cimpas foi distinto, tendo optado, no seu Regulamento, pela possibilidade de recorrer das decisões proferidas. Este recurso é feito para o Tribunal da Relação nos mesmos termos de uma sentença de um tribunal judicial. Cremos que esta consagração, permitindo a quem recorre ao Centro uma segunda apreciação se pode traduzir num maior grau de confiança e credibilidade para quem recorre ao Centro”. O número de recursos é, no entanto, muito exíguo, refere a diretora. Salienta que “para nós muito significativo da aceitação dos litigantes das sentenças arbitrais proferidas. Em termos numéricos, posso dizer-lhe que, das cerca de 3300 sentenças proferidas entre os anos de 2018 e 2020, foram objeto de recuso cerca de 30, uma percentagem inferior a 1%.”



Rute Santos

Diretora geral da Cimpas

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

Como ganhar uma visão estratégica e transformacional

O Insure é o Centro de Operações Inteligentes em Seguros da Accenture. Carla Baltazar managing director da consultora pretende ter uma visão estratégica e transformacional dos seguros.

Como funciona o projeto Insure? Que tipo de clientes tem e que operações faz?

O Insure, Centro de Operações Inteligentes em Seguros é um centro de serviços partilhados que é responsável pela gestão de sinistros para o setor segurador. Concentra um leque alargado de processos de front e back-office que cobrem o ciclo de vida de um processo de sinistro, desde a sua pré-abertura, marcação/realização de peritagem, marcação da reparação até à sua regularização/pagamento. Este centro de operações da Accenture, multi-cliente e multi-país, fornece serviços para cerca de 20 clientes e conta com uma larga experiência de mais de 15 anos de operação, durante os quais através da inovação e tecnologia temos ajudado os nossos clientes a criar melhores ofertas, a fazer crescer o seu negócio e a otimizar os seus investimentos.

Com a pandemia o que mudou na plataforma Insure?

A pandemia trouxe mudanças na maioria dos setores e os seguros não foram exceção. As fases de confinamento tiveram como consequência a diminuição de sinistros, em especial no ramo automóvel, por isso reforçámos o foco das equipas na revisão dos processos e respetiva aceleração tecnológica. Nos processos que já estavam digitalizados assistimos a um incremento da adesão por parte dos consumidores e parceiros, como são os casos das peritagens remotas em sinistros auto e multirriscos que podem ser efetuadas através de videochamada a partir de qualquer dispositivo móvel,

o pré-agendamento de peritagens à hora mais conveniente para o cliente/sinistrado, ou a abertura de processos descentralizada através de plataformas digitais. Esta alteração tornou os processos mais cómodos e mais rápidos, e naturalmente mais seguros para os consumidores. Também na componente de processamento de sinistros foi elevado o foco na componente tecnológica de forma acelerar todo o processo de regularização/pagamento de indemnização ao cliente.

E como se adaptou a plataforma aos novos riscos e aos riscos emergentes que a indústria seguradora está a enfrentar?

A nossa experiência tem demonstrado que somos um parceiro de referência, com a agilidade necessária para facilitar a adaptação aos constantes riscos de negócio, transformando-os muitas vezes em oportunidades de negócio para os nossos clientes. A digitalização, a modernização tecnológica e de processos, bem como os processos de compliance são diariamente testados e postos à prova sendo ajustados, calibrados e trabalhados de forma a manter a competitividade num negócio com elevado grau de complexidade, como é este. Temos criado sinergias com parceiros de referência do mercado, grandes empresas, insurtech e fintech's para acompanhar o ritmo de crescimento do setor e liderar a mudança e inovação na indústria financeira.

Quais os ramos de seguros que podem ser processados através do Insure?

No Insure, são suportados os vários processos do ramo vida, bem como, os de

não-vida, que incluem os ramos automóvel, multirriscos, acidentes de trabalho, acidentes pessoais. Continuamos a trabalhar conjuntamente com os nossos clientes e parceiros para alargar o leque de serviços disponibilizados de forma a tornar ainda mais eficiente e digital todo o processo de gestão de sinistros.

Que adaptações foram feitas ao projeto para responder ao risco ciber?

A cibersegurança sempre foi uma preocupação em todos os processos e como tal existiu um particular reforço das medidas



“

A digitalização, a modernização tecnológica e de processos, bem como os processos de ‘compliance’ são diariamente testados e postos à prova sendo ajustados

deia de dados, os sistemas que suportam os processos, sejam nossos ou dos nossos parceiros, cumprem requisitos de segurança definidos por equipas da Accenture, especializadas em cibersegurança, e são reavaliados e testados com muita frequência, para garantir que antecipamos qualquer potencial risco de ataque.

O que pode o Insure fazer pelos seguradores nacionais?

O Insure pode garantir às seguradoras nacionais e internacionais a adoção de processos otimizados através da implementação de um conjunto de ativos diferenciadores e das melhores práticas do setor, com eficiência e eficácia comprovadas ao longo de vários anos de operação, onde a tecnologia, os dados, a experiência e o talento se combinam. As seguradoras encontram no Insure um conjunto de profissionais especializados focados também nos resultados de negócio, não apenas nos processos ou tarefas individuais. Sempre com um objetivo explícito de qual o resultado de negócio que está associado e como a sua intervenção pode ser vital para o cumprir. Por fim e mais importante, o Insure permite às seguradoras que os seus clientes finais sejam colocados no centro de tudo e como tal o foco explícito está na sua satisfação para com os serviços prestados, na sua referencialidade e no crescimento do seu valor.

Que tipo de tecnologias pode ajudar os clientes?

A componente tecnológica faz parte do ADN da Accenture e está embebida nas nossas operações, cada vez mais transpomos para o dia-a-dia das operações as mais modernas tecnologias de mercado, seja através da utilização de ferramentas de automação de processos, de inteligência artificial e “machine learning” ou de outras ferramentas específicas do nosso ecossistema como, por exemplo, das peritagens remotas que ajudam os clientes no acesso aos serviços, na sua celeridade e comodidade e que têm tipicamente por base uma combinação de múltiplas tecnologias. Também as tecnologias com base em data e “analytics”, que atuam ao nível da consolidação e análise de dados e tendências, são bastantes úteis para o resultado final dos nossos clientes, pois permitem-nos com base em dados concretos, tendências e sentimentos, adaptar as nossas soluções e decidir sobre a solução que melhor se ajusta a cada cliente, seja por exemplo a nível de localização ou da oficina/parceiro mais adequado para a realização de um determinado serviço

Quais são os objetivos do Centro de Operações Inteligentes da Accenture para 2022?

Em 2022 contamos colocar as operações dos nossos clientes em estado ‘future-ready’, ou seja, passar de componentes transacionais com ganhos incrementais para uma visão estratégica e transformacional. Esta visão tem subjacente a compilação de informação em diversos sistemas, analisá-los de forma estruturada com relação a processos digitalizados e otimizados com recursos às componentes de cloud e inteligência artificial, com a sua execução gerida de forma ágil e dinâmica entre execuções automatizadas e, quando aplicável, complementada por recursos humanos com especialização nos processos de negócio dos clientes. O nosso Centro de Operações Inteligentes continuará a suportar clientes de várias indústrias e em particular para a indústria seguradora onde prevemos consolidar a nossa posição de mercado e alargar o suporte a mais clientes internacionais.

de proteção contra este tipo de ameaças, não só em termos dos sistemas tecnológicos e de comunicações, garantindo que estes cumprem todos os padrões exigíveis de segurança e proteção de dados, mas também ao nível da formação e comportamento dos nossos profissionais ante uma situação de risco potencial.

As nossas equipas têm formações regulares sobre comportamentos a adotar para mitigar os riscos na segurança de acesso a dados e também são realizados testes ‘surpresa’ para avaliar estes comportamentos em situações reais. Em toda a ca-

Foco no cliente perante imprevisibilidade nos sinistros

Depois da pandemia é o tema da guerra que domina as preocupações dos seguradores. Eventual aumento de sinistralidade decorrente da conflito no leste da Europa, maiores exposições diretas ao risco da guerra, e claras consequências económicas negativas - e sobre as quais o Fundo Monetário internacional já fez os alertas - são situações que deixam os seguradores preocupados. A resposta está em focar-se no cliente, evitando a estratégia de redução de custos para ganhar quota de mercado, sacrificando qualidade e rendibilidade. Clima e cyberrisk continuam a ser temas nucleares.

1 Quais os grandes desafios para o setor segurador em 2022?

2 Que papel deverá ter o setor na melhoria da literacia e da poupança na sociedade?



Steven Braekeveldt
CEO Grupo Ageas Portugal

1 De forma global, a tendência passa por olharmos cada vez mais para ecossistemas e menos numa ótica de produto: o mundo está a mudar, os comportamentos também e devemos ter na tecnologia um aliado para nos permitir ser mais acessíveis e ágeis, sem descurar a importância da humanização em qualquer momento de contacto com os Clientes. Apesar do setor se encontrar em constante mudança, adaptação e flexibilidade, teremos de ter como objetivo permanecer focados na manutenção dos níveis de serviço, de satisfação e de fidelização dos nossos Clientes, na certeza de que a tendência passará pela inovação contínua e rápida adaptação às necessidades. Até ao final do ano, por exemplo, temos planeadas muitas novidades, fruto deste posicionamento que o Grupo Ageas Portugal tem de querer trazer inovação para o mercado como é exemplo o lançamento de uma oferta alargada de serviços com foco na diversificação de negócio e na proximidade com os nossos Clientes, através das marcas Clínica Médis, Ageas Repara, Go Far, Kleya e Mundo Ageas. Por isso, diria

que vamos continuar a inovar nos nossos produtos, quer seja através de novos serviços, quer com a criação de novas soluções para irem ao encontro das necessidades dos portugueses. Existe, por exemplo, uma maior oportunidade nos produtos onde há uma menor penetração na população portuguesa, como o seguro de vida, multiriscos habitação e até saúde, que tem demonstrado um enorme dinamismo nos últimos anos. Já para não falar das outras necessidades mais específicas decorrentes das tendências de consumo como o cyber risk e seguros on demand.

2 A poupança em Portugal é das mais baixas da Europa. E apesar de Portugal ter vindo a procurar aumentar os níveis de literacia financeira há ainda muito caminho a percorrer. Por isso, é essencial apostar na literacia financeira para gerir as finanças pessoais. Num cenário de maior literacia financeira, tomam-se decisões mais informadas e criteriosas quando se trata de gerir as finanças pessoais, ao mesmo tempo que se promove o bem-estar individual. Quando se escolhem produtos e serviços financeiros adequados ao seu perfil de risco e necessidades financeiras, os indivíduos canalizam os seus recursos de forma mais eficiente. Por isso, uma literacia financeira limitada ou inexistente vai com certeza contaminar o resto das outras dimensões da vida e é necessário dar a volta a isso.

No setor segurador é premente descontruir a forma como comunicamos para

que qualquer pessoa entenda a mensagem seja no momento da compra de um seguro, quer na eventualidade de um acidente. Neste sentido, penso que é necessária uma transformação geracional para dar às crianças e jovens ferramentas que lhes permitam começar a perceber como é que o mundo funciona e que lhes permita, sobretudo, tomar melhores decisões. Por este motivo, as crianças deviam lidar com literacia financeira desde cedo. No Grupo Ageas Portugal achamos que a poupança e a literacia financeira são temas extremamente importantes para a qualidade de vida das pessoas e que, por isso, devem ser abordados muito cedo. Foi a pensar nisto que desenvolvemos várias atividades, em especial junto dos jovens, através de programas de estímulo à literacia financeira, como o Oriênta-te, apoiado pela Fundação Ageas. Esta iniciativa materializa o desafio de sensibilizar as camadas mais jovens para a necessidade de uma gestão financeira informada. No final, o que pretendemos é que os jovens estejam mais capacitados a tomar decisões financeiras no futuro, uma vez que são desafiados, ao longo do concurso, a refletir sobre a gestão do orçamento familiar e também lhes explicamos conceitos financeiros do nosso dia-a-dia como receitas, despesas, poupança, bem como a diferença entre desejos e necessidades.



Gonçalo Baptista
Diretor-geral da Innovarisk

1 Há uma guerra na Europa de extensão e duração ainda imprevisíveis, sendo também imprevisíveis as consequências económicas que poderá ter para o setor, desde a carteira de investimentos financeiros das Seguradoras, até impactos económicos variados com reflexos na massa segurável ou até na sinistralidade de alguns seguros com exposição indireta a este risco. Desviando-nos de fazer previsões em algo ainda tão incerto, o grande desafio é o de pôr o foco no cliente no centro da atividade das Seguradoras. A continuação da modernização do setor é essencial não só para melhorar a acessibilidade como também os tempos de resposta, aproveitando também esses ganhos de eficiência como instrumento para a libertação de recursos para a gestão de risco nas áreas mais exigentes e mais emergentes. Para uma melhor gestão de risco, é necessário ainda uma melhor atração e retenção de talento. Tudo isto são esforços que vão no sentido contrário do que tem sido a estratégia generalizada das Seguradoras em Portugal: redução de custos como instrumento para ganhar quota de mercado, ignorando que só os desafios da qualidade contribuirão para relações de confiança e uma imagem positiva do setor. Não teremos crescimento significativo sem ganhar a confiança dos consumidores. Em termos de desafios mais específicos, destacamos os seguros de ciber segurança. É hoje claro que nenhuma organização está a salvo de um ataque e há uma preocupação crescente com a transição deste risco para uma tipologia do tipo catastrófica em que de um dia para o outro se podem gerar perdas de biliões para o setor.

2 Os seguros são talvez a face mais visível desse fenómeno. Mais que em produtos de investimento onde as compensações são evidentes, só uma cultura financeira muito forte leva as pessoas e empresas a investi-

rem em produtos os quais provavelmente nunca irão precisar, sendo por isso a face mais extrema da poupança e de uma cultura financeira de longo prazo. É um problema para o qual julgo que o setor segurador português acordou tarde, de forma genérica o discurso está no preço como forma de ganhar clientes. Lá diz o ditado que mais vale tarde que nunca e assistimos nos últimos anos a uma mudança de paradigma, em que vários atores do mercado se aperceberam desse papel positivo que podem ter na construção de um país mais resiliente. Algumas seguradoras, corretores, associações, o regulador, temos visto vários participar nesse esforço com passos mais sólidos nos últimos anos até porque as redes sociais facilitaram bastante a comunicação com os consumidores. Ainda assim é importante termos consciência que o ponto de partida é bastante fraco e está quase tudo por fazer. Segundo o BCE, Portugal ocupava em 2020 a última posição do ranking de literacia financeira dos 19 países da zona euro. São dados dramáticos e que deveriam levar a uma mobilização maior das entidades públicas para acelerar este esforço que se vai observando mais na esfera privada. Este fenómeno tem que ser um desígnio nacional, setor segurador incluído, porque não há economia forte com a iliteracia financeira generalizada que os estudos constata.



Cátia Baião
Marketing & Partnerships
Manager na msg-life Ibéria

1 Nos últimos anos temos comprovado o impacto da tecnologia no setor segurador, contribuindo tanto para a transformação do modelo de negócio das seguradoras como para a transição de canais tradicionais para o digital. Neste contexto, um dos principais desafios para as seguradoras passa pela atualização do seu ecossistema de IT, elegendo a estratégia de modernização que mais se ajuste

ao seu objetivo – [1] desenvolver internamente; [2] acelerar a modernização por meio de soluções modulares que integram no ecossistema existente; [3] ou substituir o sistema utilizado. É crítico que as seguradoras adotem uma estratégia que lhes permita continuar a evoluir o seu ecossistema de IT, responder às mudanças do mercado atual e diferenciar-se de outros players de mercado.

As seguradoras devem reconhecer e explorar o potencial das novas tecnologias, que se têm revelado essenciais para agilizar a inovação e a criação de modelos de negócio inovadores assim como de produtos diferenciados. Para responder a necessidades atuais e futuras, as seguradoras devem munir-se de sistemas de informação complementados por tecnologias como analytics, IoT e inteligência artificial (IA), capazes de responder à realidade hiper como aquela em que vivemos - hiperconectada, hiperautomatizada e hiperpersonalizada.

Neste mercado onde a inovação e a personalização diferenciam os principais players da indústria, as seguradoras devem fortalecer as suas áreas essenciais, capacitando-as para responder às necessidades do cliente atual. À semelhança de outros setores, o cliente atual espera da sua seguradora que seja um advisor, capaz de o ajudar e acompanhar no cumprimento dos seus principais objetivos. Para responder a esta expectativa, as seguradoras devem reforçar o seu ecossistema de IT com tecnologias capazes de agilizar a criação de novas linhas de negócio; de simplificar uma estratégia de sofisticação de preço; de ajustar a oferta ao perfil do cliente e de inovar e testar novos produtos com a velocidade a que o cliente já se habituou nos diferentes contextos em que se move.

ESTRATÉGIA ABRANGENTE

Adicionalmente, o volume de dados e as diferentes fontes têm aumentado exponencialmente e este é outro dos desafios para o setor. É essencial que as seguradoras tenham a capacidade de capitalizar estes dados, contribuindo para a melhoria do serviço, colocando-os no centro de uma estratégia abrangente, sem negligenciar a segurança, privacidade e ética. Neste sentido, as seguradoras podem combinar a sua infraestrutura de IT com tecnologias analí-

ticas, refinando a análise de comportamentos e tendências do cliente, criando uma cultura de inovação, impulsionada por dados, que combina tecnologia e agilidade. Com a combinação de sistemas core com tecnologias AI, as seguradoras poderão apostar numa estratégia de hiperpersonalização da oferta, proporcionando experiências únicas e diferenciadas aos seus clientes.



Nuno Albuquerque e Castro
Head of Insurance, NTT DATA Portugal

1 De acordo com dados recentes, é possível afirmar que a frequência e o nível de severidade dos sinistros atingiram um nível semelhante ao período pré-pandémico. Para além destes níveis se terem equiparado aos registados anteriormente, a crescente inflação, que se tem agravado com o conflito Rússia/Ucrânia e a falta de materiais, como, por exemplo, as peças de automóveis agravaram os custos da sinistralidade. Este é, sem dúvida, um dos desafios atuais mais prementes da indústria seguradora que, para evitar que estes custos se reflitam num aumento dos prémios, vão ter de se debruçar sobretudo no controlo e prevenção de sinistros. Paralelamente a este desafio imediato, destaco dois que serão, certamente, abordados pela indústria seguradora em 2022: Catástrofes naturais e riscos cibernéticos. Com base numa estimativa provisória da Munich Re, o prejuízo económico global causado pelos desastres de origem natural alcançou os 280 mil milhões de dólares, o quarto ano mais caro de sempre, com as perdas, para a indústria seguradora, a ascenderem a 120 mil milhões de dólares. No caso de Portugal e de acordo com um estudo realizado pela European Environment Agency, o impacto de eventos climáticos extremos provocou, nos últimos 40 anos, prejuízos de cerca de 7,6 mil milhões de euros, sendo que apenas 650 milhões foram indemnizados por seguradoras porque 91% das perdas não estavam previstas em apólices de seguros.

De acordo com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), cerca de 42% das seguradoras (não Vida e Mistras) a operar no mercado nacional afirma não ter realizado qualquer avaliação da questão ou considera que as coberturas comercializadas não são “impactáveis” pelas alterações climáticas; 38% salienta que a sensibilidade da sua carteira de responsabilidade neste âmbito é baixa ou inexistente. No entanto, ainda de acordo com a ASF, a maioria (perto de 70%) das empresas de seguros (ES) e sociedades gestoras de fundos de pensões (SGFP) considera as finanças sustentáveis e alterações climáticas um fator de relevância moderada/elevada para a cadeia de valor do negócio. Para além dos dois desafios anteriores, destaco, também, os riscos cibernéticos, uma vez que a maioria, se não a totalidade dos cibercriminosos, procuram tirar proveito das vulnerabilidades sociais para conseguirem explorar receios individuais. Atualmente, e se tivermos como exemplo o sucedido em 2008, em que a crise económica mundial levou a um aumento generalizado dos ciberataques, o cenário não é diferente. Com a crise pandémica, causada pela COVID, acabámos por ficar mais expostos aos ataques, não só porque o fenómeno atingiu a globalidade dos países, mas também porque o foco das organizações e dos governos se centrou na resposta à crise e na continuidade dos negócios - com o trabalho remoto o que expôs a sociedade a mais riscos. Neste cenário e de acordo com Gabinete de Cibercrime da Procuradoria-Geral da República, as denúncias de cibercrimes duplicaram em 2021, atingindo o número de 1.160 face às 544 feitas em 2020, o que constitui uma oportunidade para as seguradoras continuarem a criar soluções de valor acrescentado para prevenir e dar resposta a este risco.

2 Relativamente ao plano da literacia, e contrariamente ao que foi referido pelo Banco Central Europeu, com base em dados referentes a 2014, dificilmente podemos afirmar que Portugal, atualmente, se encontra na cauda europeia na retoma pós-covid. De acordo com um estudo da Organisation for Economic Co-operation and Development, para 2020, Portugal está, pelo contrário, bem posicionado face

à média. Independentemente da existência de algumas publicações contraditórias, o que é factual apontar é que Portugal tem um problema crónico de falta de poupança. Apesar de a taxa de poupança ter aumentado durante a pandemia (2020 e 2021), alcançando os 13,3 pontos percentuais - um máximo histórico -, em 2018 e 2019, a taxa de poupança das famílias portuguesas atingiu mínimos inferiores a 7%, valor que apenas encontra semelhanças no cenário prévio à crise financeira de 2008. A baixa taxa de poupança conjugada com a reduzida taxa de natalidade, envelhecimento da população e a consequente diminuição da população ativa, levará a uma mudança drástica do padrão de consumo das famílias e a uma redução significativa dos seus rendimentos futuros, após a idade de reforma, se nada for feito para contrariar esta tendência. O setor, quer através das seguradoras, quer através da ASF, têm e continuarão a ter um papel fundamental na melhoria dos rácios de literacia e de poupança na sociedade em várias vertentes: promoção e desenvolvimento de materiais; programas de educação financeira em áreas como a subscrição; ou criação de instrumentos de poupança e investimento que sejam atrativos e permitam reforçar a confiança da sociedade nestas temáticas.



Helena Minhava
Chief Commercial Officer na Aon Portugal

1 Os últimos anos foram muito desafiantes em termos de impactos sociais, políticos e económicos. A crise pandémica do Covid-19 reforçou o papel importante que a indústria seguradora pode ter em termos de gestão e mitigação de riscos e trouxe uma maior sensibilização para os mesmos. Há hoje uma maior consciência do papel que o sector segurador pode ter para proteger valor às pessoas e às empresas. Olhando para 2022, identificamos três desafios que devem moldar o posicionamento do mercado segurador:

A: Transformação e adaptação da forma de interagir com os consumidores, através de novos canais e para dar resposta a novas necessidades.

Os últimos anos aceleraram de forma significativa o modelo de interação dos clientes com os produtos e serviços. A crescente digitalização e adaptação tecnológica da experiência dos consumidores faz com que exista uma necessidade de repensar a forma de distribuição e consumo de seguros. A expectativa é que as seguradoras se adaptem cada vez mais com soluções customizadas às necessidades reais dos consumidores, num contexto de pressão crescente para mais produtos, mais acessíveis e mais simples.

B: As seguradoras vão ser cada vez mais chamadas a ter uma participação social ativa, prevendo e mitigando a gestão de novos riscos que estão agora mais presentes e conscientes no nosso dia-a-dia.

A gestão de riscos epidémicos, catástrofes naturais ou como vemos agora, até outro tipo de acontecimentos catastróficos, passaram de uma preocupação meramente teórica para algo que é muito tangível e que implica a tomada de medidas concretas. As seguradoras podem e devem ajudar as empresas a ter uma abordagem mais global e preparada para os temas ambientais, sociais e de governance (ESG), e assim, preparar melhor o futuro e garantir a sustentabilidade dos modelos de negócio.

C: Num mundo em acelerada transformação, surgem também novos riscos e novas vulnerabilidades, muito bem espelhados no incremento significativo de ataques cibernéticos nos últimos 2 anos.

O papel central que a tecnologia assumiu para a sobrevivência das empresas e a gestão dos sucessivos lockdowns provocados pela crise pandémica, colocou a descoberto um conjunto de vulnerabilidades individuais e coletivas em termos de segurança cibernética. Este processo de transformação acelerado, incrementou de forma significativa a nossa dependência tecnológica, e consequentemente, os riscos que daí advêm. De tal forma, que os riscos cibernéticos são já muitas vezes denominados de “a outra pandemia”. Percebendo e estando integradas no mundo destes riscos, fará com que as seguradoras possam responder de forma mais efetiva às necessidades de

proteção dos consumidores e das empresas, assumindo um papel fundamental no acompanhamento e transição para uma economia cada vez mais digital.

2 O sector segurador, como agente financeiro, deve ter um papel relevante no reforço da confiança dos consumidores, ajudando a compreender de que forma os seguros podem ser um parceiro ao longo das diferentes fases da vida, seja em soluções de proteção ou de investimento. O grau de literacia financeira condiciona naturalmente o processo de tomada de decisão do consumidor, podendo conduzir a uma retração na aquisição de produtos ou a aquisição de produtos desajustados ao perfil de risco, às necessidades e à situação financeira a cada momento. Cabe ao sector segurador reforçar e promover um maior conhecimento dos riscos e proteções de cada solução, ajudando na tomada de decisão de forma simples, clara e direcionada. Este processo faz-se, nomeadamente, acompanhando a alteração dos processos consumo mais digitais e mais centrados na customização das necessidades dos consumidores e reforçando a importância da proteção financeira ajustada a cada fase da vida. Esta necessidade de conhecimento crescente é essencial para tomadas de decisão conscientes e construtivas, num contexto de surgimento de novos riscos e novos produtos, como por exemplo, o risco cyber de que já falamos. A literacia financeira deve por isso ser uma prioridade, de forma a suportar uma maior resiliência financeira e uma vida financeiramente saudável para as gerações mais novas.



Nuno Arruda

Administrador Executivo da WTW

1 O setor precisa desde logo de enfrentar desafios transversais a muitos outros: a transformação digital, a evolução dos modelos de trabalho, as alterações de padrões de compra e modelos de distribuição e o

re-skilling inerente a todas estas mudanças num mercado onde a luta pelo talento é feroz. Adicionalmente, e por inerência do seu objeto/razão de ser, terá de dar resposta a uma evolução muito acelerada dos cenários e mapas de riscos: as alterações climáticas e eventos catastróficos, os riscos cibernéticos e tecnológicos, a interligação das cadeias globais de fornecimento, o envelhecimento das populações, a inflação, o contexto geopolítico agora marcado por uma guerra cujo impacto e alcance ainda não conseguimos prever. O mercado segurador pode e deve ser um pilar importante de resiliência da sociedade e um ator muito relevante e ativo na agenda ESG.

2 O setor segurador deve ter um papel fundamental, mais, deve chamar a si essa responsabilidade. Na WTW por exemplo levamos muito a sério este tema, trabalhando de forma muito ativa e pedagógica as matérias do bem-estar financeiro, ajudando os colaboradores dos nossos clientes a conhecer as suas exposições financeiras e formas de se protegerem e salvaguardarem a médio/longo prazo. A verdade é que existe ainda uma profunda iliteracia financeira na nossa sociedade, assim como um desconhecimento geral (e até ceticismo) de como o setor segurador pode ter um papel essencial na vida das famílias: não só para fazer face a eventos súbitos e imprevistos mas como veículo de poupança durante a vida ativa e complemento na reforma. É preciso desmistificar a “má publicidade” de que o setor (ainda) goza, contribuindo de forma efetiva, criativa, construtiva e inovadora para uma sociedade mais consciente e responsável social e financeiramente.



José Monteiro

Country manager da Coface Portugal

1 Face aos últimos acontecimentos mundiais, o grande desafio será gerir a incerteza resultante da imprevisibilidade da dimensão crise, que resultará do atual

conflito bélico entre a Rússia e a Ucrânia, ainda sem resolução à vista no momento desta conversa. No setor segurador, principalmente no seguro de crédito, que é a atividade principal da Coface, o primeiro passo será avaliar de imediato o impacto que este conflito está já a provocar e procurar antecipar cenários resultantes dos seus efeitos diretos e indiretos, ao nível dos diversos sectores de atividade e da situação económica e financeira das empresas englobadas, em resultado das sanções implementadas, da quebra das cadeias de abastecimento, do aumento do custo da energia e do esperado aumento da inflação, tudo isto a acrescer ao efeito da pandemia de Covid-19, de que ainda não estávamos totalmente recuperados. A situação que vivemos provoca choques económicos, em várias frentes e sectores, representando um perigo para a estabilidade económica e vão colocar em causa a tão desejada recuperação mundial, tornando o ambiente empresarial mais frágil e imprevisível.

Perante este cenário a utilização sensata do seguro de crédito, permitirá mitigar os riscos comerciais que advirão desta crise, fundamental para as empresas ultrapassarem esta onda de choques sem precedentes.

2 Não sendo propriamente uma atividade dirigida para a poupança das famílias, podemos, no entanto, e é nosso dever, alertar e orientar os nossos segurados para que façam uma análise rigorosa e eficiente da solvência dos seus clientes, por forma a não colocarem em risco a sobrevivência das suas empresas e, como tal, de mitigarem também o seu risco de incumprimento e os consequentes impactos para as famílias que delas dependem. Essa orientação, refletida nas nossas decisões de limites de crédito ou alterações nas coberturas de risco, colocadas à disposição dos nossos clientes, resultam das análises de risco país, risco sectorial e risco de conflitos sociais, que, associadas à análise e avaliação de risco de incumprimento das empresas, desenvolvidas pelas nossas equipas de analistas, permitem um conhecimento aprofundado da probabilidade de incumprimento das empresas, permitindo assim mitigar o risco de incobráveis e desta forma melhorar a tesouraria e a capitalização das mesmas. Paralelamente, realizamos com frequência

webinars dirigidos ao mercado empresarial na sua generalidade, e abertos ao público em geral, nos quais abordamos temas extremamente atuais sobre a dinâmica que se vive nos mercados internacionais, dando pistas de como as empresas devem estar atentas e agir perante riscos ou oportunidades que surjam. O objetivo é oferecer uma ampla perspetiva sobre as tendências e desenvolvimentos na economia nacional e a nível global e, nesse sentido, contribuimos sem dúvida para a divulgação e consolidação de conhecimentos ao nível da avaliação global de riscos económico financeiros, que devem ser do âmbito da sociedade em geral.



Hugo Gonçalves

Fundador e CEO do Libax.com

1 Efetivamente, o desafio informático para o setor segurador em 2022 reveste-se de uma complexidade crescente, no sentido de se continuar a desenvolver um ecossistema harmonioso de aplicações. Todas juntas, disponibilizam uma solução completa e eficaz para responder às exigências diárias colocados pelo mercado segurador, bem como na tomada de decisões. É certamente mais profícuo para todos, ter várias aplicações que sabem fazer excelentemente uma tarefa, do que ter uma única aplicação a tentar fazer todas as tarefas. Assim, é sabido que uma aplicação especializada em CRM vai de certo disponibilizar funcionalidades mais avançadas de CRM do que uma aplicação de gestão + CRM; outro exemplo são as aplicações de análises, já que hoje em dia existem aplicações especializadas em fornecer relatórios avançados de análises para auxiliar a tomar decisões importantes. Num mundo cada vez mais repleto de aplicações especializadas numa só tarefa, acredito que a solução passa por ligar todas as aplicações, ao invés de ter uma só. Outra vantagem em possuir várias aplicações é poder escolher a aplicação que

mais lhe agrada dentro da oferta especializada, sempre com o objetivo de que a vai conseguir integrar no seu ecossistema. Num mundo global, cada vez mais digital, este é um desafio que continua em desenvolvimento permanente, procurando sempre novas soluções. Neste sentido, o Libax é hoje um ecossistema de aplicações com integração às aplicações mais especializadas e conhecidas mundialmente nas diversas áreas, para conseguir obter, literalmente, “o melhor dos dois mundos”.



Paulo Morais

Diretor Regional de Portugal e Brasil da Crédito y Caución

1 Um dos grandes desafios é antecipar a evolução do contexto económico nos próximos meses, marcado por fatores como a incerta evolução do contexto geoestratégico, o desenvolvimento da pandemia, o impacto final que a crise terá sobre a solvência do tecido produtivo, a duração do atual episódio de aumento dos custos de produção, a evolução do consumo das famílias, a recuperação dos fluxos turísticos ou a evolução dos constrangimentos nas cadeias de abastecimento.

2 Todos os agentes económicos podem e devem ter um papel ativo na melhoria da literacia financeira da Sociedade atuando ao nível dos seus parceiros e clientes na divulgação de informação e na partilha de conhecimento, no sentido de contribuir para o aumento da compreensão e da capacidade de análise crítica de pessoas e empresas quanto ao contexto económico no qual se movem e para que a toma de decisões nestas matérias seja tão esclarecida quanto possível. É isso que procuramos fazer todos os dias na Crédito y Caución.



Carla Sá Pereira

Partner at EY e Insurance Consulting Leader

1 Iniciámos o ano de 2022 com a esperança do fim da pandemia, do retorno à normalidade e de uma recuperação económica. Acordámos há menos de um mês com uma guerra no seio da Europa. Embora muitos relatórios apontassem a incerteza geopolítica como um dos principais riscos globais, ninguém estava à espera da notícia chocante do início da guerra na Ucrânia, na madrugada do dia 24 de fevereiro. O impacto devastador na Ucrânia e a crise humanitária que a guerra está a causar são aterradores e inimagináveis. A duração da guerra e o seu desfecho são dois fatores que vão ditar os seus efeitos. Estamos já a sentir vários impactos imediatos como o aumento do custo dos combustíveis e de algumas matérias-primas que impactarão várias indústrias, a economia em geral e as famílias.

As consequências para o setor segurador dependem também daqueles dois fatores e estão relacionados com as futuras sanções, esperando-se impactos ao nível das exposições e coberturas, dos balanços patrimoniais e das apólices. As implicações nas apólices dependem também dos cenários de duração e do desfecho a ponderar. Nos casos mais severos, pode vir a ser necessário renegociar as apólices e os mecanismos de transferência de riscos para ter em conta o novo perfil de risco global.

2 O regulador tem mencionado, em diversas ocasiões, que a literacia financeira é a primeira linha de defesa do consumidor. A existência de alguns produtos mais complexos, em especial no ramo Vida, exige, por um lado, uma comunicação transparente, exata e descodificada por parte das empresas de seguros – não só nas condições contratuais – e dos distribuidores que intervêm no processo de comercialização e, por outro, um nível de conhecimentos que permita a cada consumidor fazer as

perguntas certas, aquelas que lhe permitem entender as características dos produtos que pretende contratar e verificar se os mesmos se adequam às suas reais necessidades. Em Portugal, os três supervisores do setor financeiro coordenam, desde 2011 e sob a égide do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, o Plano Nacional de Formação Financeira, cujo trabalho tem contribuído para que o nosso país, nos inquéritos realizados à literacia financeira, tenham vindo a obter bons resultados. Em particular no que ao setor segurador diz respeito, o regulador tem também desenvolvido uma estratégia própria de literacia financeira, através de materiais simples e com linguagem clara e descodificada que têm contribuído para a existência de consumidores de seguros mais esclarecidos.

Mas estas iniciativas não são suficientes, e isso tem sido entendido por diversos operadores que têm também produzido e divulgado diversos materiais, em especial nas redes sociais que utilizam, e que têm, cada vez mais, apostado na transparência no seu relacionamento com o consumidor. Se considerarmos o aspeto reputacional, esta é uma estratégia win-win: a existência de consumidores esclarecidos e informados, que adquirem os produtos de que efetivamente necessitam e que entendem o seu modo de funcionamento e as respetivas limitações leva obviamente a um menor nível de conflitualidade, com um reforço da imagem do setor. Mas a questão da poupança não depende apenas do nível de literacia dos consumidores. Num inquérito relativamente recente foi possível concluir que a percentagem de portugueses interessados em poupar é claramente superior à média europeia, sucedendo o mesmo relativamente à poupança para a reforma. Embora subsistam ainda algumas questões culturais, são outras as questões que levam a que aquele interesse não se concretize na prática, nomeadamente problemas estruturais (como fraco crescimento económico, elevado endividamento, baixos rendimentos e problemas demográficos), ou expectativas das famílias, em particular quanto ao crescimento económico. É também necessário adaptar os produtos de poupança às novas gerações, às suas características e à sua capacidade de poupar, bem como às atuais condições (baixas taxas de juro,

por exemplo), de forma a conseguir potenciar uma maior poupança. Obviamente a questão fiscal tem primordial importância, permitindo que produtos essenciais possam também tornar-se mais apelativos desse ponto de vista, criando condições para uma melhor estratégia de gestão do risco e das finanças pessoais por parte dos cidadãos.



Paula Casanova

CEO da Europ Assistance Portugal

1 A incerteza quanto ao futuro em consequência da conjuntura atual económica, política e social em convulsão será transversal a todos os setores de atividade, sendo por isso necessário estarmos preparados para dar resposta aos desafios que vão surgir. A indústria tem inevitavelmente de acelerar a sua capacidade em continuar a apresentar novas e inovadoras soluções de assistência, para dar resposta às necessidades dos clientes neste contexto. Uma vez mais, será importante o papel da inovação, criatividade e da tecnologia para dar resposta a estes desafios. Atenta ao futuro e às tendências do setor, a Europ Assistance irá continuar a desenvolver soluções de assistência nas áreas da saúde, nomeadamente para o segmento sénior, da proteção e segurança digital e do lar que é agora o centro do dia-a-dia.

2 O setor tem tido um papel fundamental quer através do seu órgão associativo, a APS quer inclusivamente através da própria ASF. Ambas têm desenvolvido inúmeras iniciativas junto dos consumidores, no sentido de simplificar e descodificar as questões mais técnicas e complexas. Também a Europ Assistance tem uma forte preocupação em adotar uma linguagem simples, clara e acessível na comunicação com os seus clientes retirando complexidade às suas propostas, tornando-as acessíveis e de fácil compreensão. Este é aliás um pilar importante

na sua política, local e internacional de Customer Centricity. Quanto à poupança, embora não inserida no ramo Vida, procuramos ser sustentáveis em todas as nossas iniciativas externas e internas.



Ludgero Gonçalves
Partner da Deloitte

1 A evolução recente do setor tem sido condicionada por um contexto de pandemia, cujos efeitos se fazem ainda sentir e que foram reforçados pelo conflito armado entre a Rússia e a Ucrânia. Este contexto tem impactos em toda a economia e acarreta desafios concretos para o setor segurador, nomeadamente no que diz respeito ao aumento dos custos com sinistros devido ao aumento da taxa de inflação e da disrupção das cadeias de distribuição, a necessidade de revisão da carteira de investimentos devido ao aumento das taxas de juro e a potencial diminuição da procura de seguros devido à maior aversão ao risco. Acreditamos também que os riscos inerentes à cibersegurança irão marcar o ano de 2022 e serão amplificados pelo contexto atual desafiando as seguradoras a endereçar uma procura cada vez maior por este tipo de proteção e uma complexidade crescente na gestão destes sinistros. Adicionalmente, há um conjunto de desafios que, apesar de não serem novos, deverão marcar a agenda do setor no ano de 2022 como é o caso da sustentabilidade, a necessidade de criação de novas fontes de receita e ainda o investimento em tecnologia, de modo a melhorar a experiência do cliente e a eficiência da operação. Apesar de não ser exclusivo do setor segurador, verifica-se ainda uma procura crescente por colaboradores com competências novas, que tradicionalmente não existiam ou não eram relevantes para a atividade. Este facto, associado à maior globalização do mercado de trabalho, irá implicar dificuldades acrescidas no recrutamento, retenção e requalificação dos colaboradores.

2 As seguradoras têm tido um papel ativo na melhoria da literacia financeira e no incentivo à poupança. O setor tem vindo a adaptar a sua oferta de produtos e serviços de modo a acompanhar os seus clientes nas várias fases da sua vida, desde a infância até à idade sénior. Adicionalmente, tem existido uma preocupação acrescida em contribuir para a sustentabilidade financeira dos cidadãos seniores, através da criação de produtos financeiros que os apoiem após o término da sua vida profissional e da disponibilização de serviços que os suportem nesta fase da vida.



Maria Celeste Hagatong
Presidente do conselho
de administração da COSEC

1 Antes do início do conflito entre a Rússia e a Ucrânia, as nossas perspetivas para 2022 eram otimistas, sobretudo depois de um ano em que assistimos a uma contração do mercado dos seguros de créditos e dos seguros-caução. Estando o mercado normalizado, e verificando-se já um maior apetite ao risco das seguradoras, esperávamos um ciclo de crescimento, em linha com a recuperação sustentada das economias para valores pré-Covid, impulsionada pelo início dos apoios comunitários à retoma. Contudo, perante este novo enquadramento, a situação é de grande indefinição. As perspetivas de aumento da inflação, nomeadamente devido ao aumento dos preços do petróleo e gás natural, poderão condicionar as taxas de crescimento da economia europeia e, por conseguinte, ter um impacto negativo no setor dos seguros de créditos e dos seguros-caução.

2 Consideramos que as empresas devem ser agentes promotores da literacia sobre os produtos que colocam no mercado, e é nesse sentido que a COSEC atua. A companhia desenvolve regularmente um conjunto de ações que visam aumentar o conhecimento dos empresários e futuros

empresários, quer sobre seguros de créditos, quer sobre seguros-caução. É o caso, por exemplo, das sessões de divulgação que realizamos junto de empresas, universidades de Gestão e Contabilidade, associações setoriais e de outros stakeholders; ou do projeto de storytelling com histórias de clientes COSEC que está disponível nas nossas redes sociais e que mostra, de forma simples e com casos reais, o impacto que o seguro de créditos pode ter no crescimento sustentado dos negócios, nomeadamente através da internacionalização. Considero que este trabalho de divulgação e literacia se reveste de uma ainda maior importância em momentos em que o risco aumenta, e este mecanismo se revela crucial sobretudo em situações em que a capitalização das empresas é mais baixa.

A COSEC prevê ainda ações de divulgação massificada e digital do seguro de crédito e caução, com vista a aumentar o conhecimento das valias que estes produtos aportam ao desenvolvimento do negócio das pequenas e médias empresas.



Oscar Herencia
Vice-Presidente do Sul da Europa
e Diretor Geral da MetLife Iberia

1 O maior desafio prende-se com a possibilidade de travagem no ritmo de retoma das economias o que, associado à subida da inflação pode ter um reflexo negativo no rendimento disponível das famílias. A pandemia obrigou as instituições a adaptarem-se às mudanças e às novas exigências dos consumidores, mas a complexidade do atual quadro europeu (e mundial) pode trazer novos desafios económicos e sociais. Neste novo contexto, devemos ter a capacidade de escutar os clientes e adaptar os produtos ao que realmente precisam. Devemos continuar a fornecer soluções flexíveis e fáceis de entender, centradas na forma de ajudar a proteger financeiramente as famílias no atual clima de incerteza.

2 Em Portugal, o trabalho associado à inclusão financeira começa a mostrar resultados positivos. O setor segurador tem procurado criar mais alternativas e fomentar a poupança privada, mas entendo que, do lado dos incentivos fiscais, ainda é possível fazer mais para intensificar a poupança a longo prazo dos portugueses. A aposta na literacia financeira é um trabalho intenso, em que é importante perceber os contextos e os agentes que urge abranger. É essencial levar às escolas e aos jovens a informação necessária para aumentar o conhecimento sobre o investimento e poupança – algo que tem sido feito com sucesso por entidades como o Junior Achievement Portugal, um trabalho que tenho acompanhado de perto –, mas também devemos ter uma atenção especial à melhoria das competências financeiras junto de grupos mais vulneráveis da sociedade.



Alexandre Ramos
Chief Information Officer (CIO)
da Liberty na Europa

1 Depois dos últimos dois anos de contexto pandémico, os modos de vida mudaram e a procura dos clientes é outra: cada vez mais estes querem serviços personalizáveis e capazes de serem ajustados às suas necessidades, além de exigirem canais mais ágeis e simplificados, para facilitar e melhorar a sua experiência. As seguradoras – que durante este período demonstraram grande resiliência e agilidade na reação – devem, agora, focar-se na disponibilização de produtos e serviços, onde e quando os clientes necessitam, por tempo indeterminado e de uma forma multicanal. Como nota de esperança acreditamos que a economia onde operamos vai mostrar a resiliência de que necessitamos, onde o pós-pandemia aparece como chave para o crescimento económico dos nossos clientes e empresas. Por outro lado, os impactos do momento que a Europa e o mundo atravessam com o conflito na Ucrânia e as implicações em temas

como a inflação já são reais. Isto requer que um agente crítico para a sustentabilidade da sociedade, como são as seguradoras, continue forte e resiliente. Também no mercado de trabalho surgiram outros desafios: as novas gerações procuram mais flexibilidade e as seguradoras têm de adotar estratégias diferenciadoras para garantir a atração e retenção do melhor talento. No que diz respeito ao canal da mediação existe ainda o desafio de acompanhar os brokers na transição digital, preparando-os da melhor forma para responder à procura, trabalhando com novas soluções.

2 Em períodos altamente desafiantes como este em que nos encontramos – por um lado, a ultrapassar um duro contexto pandémico e, por outro, a enfrentar um cenário de inflação e ainda de guerra na Europa – apercebemo-nos da urgência da literacia financeira na sociedade. Pelo trabalho que desenvolvem, as seguradoras têm um papel muito importante na divulgação deste tipo de informação e na promoção da transparência. É por isso que na Liberty temos desenvolvido iniciativas para fomentar o conhecimento dos consumidores nestas áreas. É o caso do podcast e da websérie Liberty Sem Rodeios, nos quais esclarecemos sobre os passos necessários para a contratação de um seguro, ajudando a esclarecer os consumidores para tomarem as melhores decisões. Por último não esquecer que, embora muitas companhias já tivessem iniciado o processo de digitalização de processos como a Liberty, a pandemia acelerou a digitalização e consequentemente a necessidade aumentar a literacia digital dos clientes, parceiros, fornecedores e todos os envolvidos na cadeia de valor.



Fernando Belchior
Administrador da Corbroker

1 Os estudos de mercado efetuados junto das empresas, mostram que as grandes preocupações dos empresários se centram

nos riscos pandémicos, alterações climáticas, no cyber e na disrupção de fornecimento de matérias-primas. Qualquer destes riscos não se garantem através dos seguros tradicionais, mas pelo desenvolvimento de produtos novos de seguros. Ainda que alguns, já existam no mercado português estão longe de corresponder na totalidade aos riscos presentes. O caso do cyber por exemplo não responde pelo resgate do sistema ou pelas multas em caso de incumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados. Por outro lado, os novos desafios da venda online, que incluem o aparecimento das insurtechs virão trazer um novo canal de distribuição, cuja eficiência no mercado dos riscos privados irá ser testada, mas que introduz um fator de competitividade na área dos riscos pessoais para mediadores e seguradores que operam neste segmento. A permanente adaptação de seguros tradicionais de saúde às novas exigências, com a garantia de cobertura para novas técnicas médicas menos invasivas bem como exames complementares de diagnóstico, incluindo medicinas alternativas que hoje não são aceites pelas seguradoras. Continuação da digitalização de processos no sentido da obtenção de maior eficácia e garantia de sustentabilidade e responsabilidade social do setor.

2 Se não forem os profissionais do setor a promover a educação dos consumidores e dos interlocutores nas empresas quem mais o fará? É do interesse de todos os operadores no mercado, intensificarem o conhecimento em matéria de seguros. Funciona positivamente na consciencialização da necessidade de proteção e confere tangibilidade a um produto que se baseia essencialmente na promessa de indemnização em caso de danos. Ao mesmo tempo e dado que a linguagem de seguros é demasiado hermética, deve ser simplificada para termos que sejam mais perceptíveis pelos consumidores. Nesse sentido, alguns seguradores já melhoraram muito a apresentação dos seus contratos, ultrapassando a mera formalização contratual com as correspondentes cláusulas particulares, gerais e especiais e passaram a ter uma linguagem mais acessível através de termos como “o que está coberto?” e/

ou “o que está excluído?” e “o que deve fazer em caso de sinistro”. A APS e a ASF já estão a trabalhar neste aspeto, quer através de iniciativas de formação quer na reformulação dos termos usualmente usados nas apólices.



Carlos Maia
Insurance Lead Partner da PwC



Miguel Alexandre Fernandes
Insurance Manager da PwC

1 Perspetiva-se que desafios como a transformação operacional, envolvendo a digitalização, o necessário “upskilling” de competências do staff, a responsabilidade social e ambiental (ESG), a cibersegurança, numa perspetiva de salvaguarda de informação e numa outra comercial, de venda de seguros, e a implementação da IFRS 17/ 9, continuem a ser temas de agenda em 2022 para o setor segurador, podendo acrescentar-se, em função dos desenvolvimentos recentes, o aumento da inflação e a subida das taxas de juro, com o consequente impacto no pricing dos seguros, na valorização dos ativos financeiros subjacentes e, eventualmente, no caso de algumas seguradoras, nos rácios de solvência. A entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2023, das IFRS 17 e 9 (esta última apenas para as entidades que não tenham aplicado o diferimento previsto em 2018 para o setor segurador) implicará uma profunda transformação na forma como as seguradoras apresentarão o seu relato financeiro ao mercado, bem como nas métricas a utilizar pelos stakeholders para avaliação do desempenho financeiro.

O mundo mudou com a Covid19 e o setor segurador não foi exceção. O setor mostrou-se resiliente e capaz de se adaptar aos desafios levantados pela situação pandémica vivida nos últimos dois anos. Existiu uma redefinição das necessidades e expectativas por parte dos tomadores de seguro e também uma consequente transição para um modelo de negócio mais digital. A forma como se gerem equipas não voltará a ser como era. As expectativas dos colaboradores estão a alterar-se devido, por exemplo, às políticas de flexwork. As seguradoras terão que continuar, e até incrementar, os seus programas de formação aos colaboradores, através do upskilling, em matéria de novas ferramentas tecnológicas, mas também de novas competências comportamentais (as chamadas soft-skills), tais como a inteligência emocional, o pensamento crítico, a liderança, a resiliência ou a gestão da mudança, entre outras, consideradas essenciais para o desenvolvimento profissional e para o desenvolvimento das organizações. Só com a execução destes programas é que será possível garantir a adaptação das seguradoras às novas realidades e mercados cada vez mais complexos e exigentes.

2 Em tempos de rápidas mudanças, como aqueles que vivemos, é importante estar preparado para tomar as decisões financeiras corretas. O setor segurador tem vindo a desempenhar um papel fundamental para minimizar as perdas pessoais e patrimoniais e sempre desempenhou um papel relevante na educação da população para a gestão de riscos e para o aumento da literacia financeira que, em Portugal, é ainda muito baixa, quando comparado com a maioria dos restantes países europeus. De acordo com uma comunicação recente do Banco Central Europeu, Portugal ocupa, em 2020, a última posição no “financial literacy ranking” de entre 19 países da zona Euro.

A Alemanha, os Países Baixos e a Finlândia lideram este ranking.

Em Portugal, a Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), através do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) e do seu site todoscontam.pt/, tem vindo a desenvolver este tema. O PNFF lançado em 2011 pelos três supervisores

financeiros, Banco de Portugal, CMVM e ISP (atual ASF), assume-se como um instrumento que reconhece a importância da inclusão e formação financeira, define os princípios gerais de orientação para a sua promoção e enquadra e apoia a realização de iniciativas a nível nacional. Até 2025, este Plano pretende intensificar as atuais parcerias e estabelecer novas, bem como apostar em plataformas digitais para atingir novos públicos e de forma mais célere. “Reforçar parcerias e apostar no digital” são as linhas de atuação que alicerçam a estratégia do Plano para os próximos anos. A pandemia da COVID19 veio ampliar, entre outras coisas, as condições indutoras de vulnerabilidade das famílias e empresas, sublinhando a importância da resiliência financeira na sociedade. É neste contexto particularmente desafiante que o Plano elegeu como dimensões estratégicas da sua atuação para 2021-2025: o reforço da resiliência financeira, a promoção da formação financeira digital e o contributo para a sustentabilidade.

De facto, nos últimos anos, o tema da literacia financeira tem vindo a ser discutido por vários governos e organizações europeias, por diversas razões:

- Os mercados financeiros são hoje mais sofisticados, os seus produtos são mais complexos e a oferta disponível é substancialmente mais abrangente;
- As famílias e as empresas assumem riscos, ao nível das suas decisões financeiras, devendo conhecer as suas possibilidades de gestão das suas finanças pessoais, do seu crédito ou dos seus contratos de seguro.

Os decisores políticos e as várias instituições, como a União Europeia ou a OCDE, também reconhecem a importância da educação financeira como uma competência para a vida e como uma componente chave para a estabilidade e desenvolvimento económico futuro.

Já em 2022, a Comissão Europeia e a International Network on Financial Education (INFE), da OCDE, construíram um referencial de competências de literacia financeira para a população adulta da União Europeia, o “EU/OECD-INFE financial competence framework for adults”, que contém um quadro de competências financeiras relevantes para a população adulta, identificando os conhecimentos, as atitu-

des e os comportamentos financeiros necessários aos adultos para tomarem “decisões financeiras informadas e adequadas”.



Luis Anula
CEO da MAPFRE Portugal

1 2022 vai ser, de novo, um ano repleto de desafios para o setor segurador. O impacto da pandemia ainda se faz sentir, os ataques cibernéticos e, agora, a situação dramática que se vive na Ucrânia, que terá impactos económicos ainda difíceis de prever com exatidão, são fatores que vão ter repercussão no crescimento económico e, conseqüentemente, condicionarão a evolução do nosso setor. O mundo continua a mudar, a sociedade está a mudar e os clientes estão a mudar, basta observarmos a forma como se está a viver e a acompanhar este conflito na Europa oriental. O desafio para o nosso setor é conseguir interpretar este novo paradigma e dar uma resposta consistente e adequada aos novos tempos. É para este cliente que tem agora uma relação diferente com as marcas e também com a sua seguradora, mais exigente, com outro tipo de necessidades, anseios e valores, que temos que ter uma proposta de valor de excelência, desenvolvendo e oferecendo produtos e serviços inovadores, adaptados às suas necessidades e desejos, otimizando a sua experiência connosco e cada vez mais com o apoio das novas tecnologias. A aceleração tecnológica pressupõe sempre uma cada vez maior eficiência operativa e adequação dos recursos. Os clientes procuram hoje produtos e serviços simples, acessíveis e digitais, que possam ser geridos através do seu smartphone, mas também valorizam a proximidade procurando soluções integradas que agreguem valor. Também os riscos de novos ataques cibernéticos, que até agora pareciam distantes, são uma realidade muito próxima que pode ter conseqüências devastadoras para uma empresa e para os seus clientes. E porque cada vez mais a sustentabilidade

é uma preocupação global e real, torna-se atualmente uma questão central também para as seguradoras. Tenho a certeza que nos próximos anos o setor terá um papel cada vez mais relevante neste capítulo. A necessidade de construirmos um mundo melhor, mais justo, mais igualitário, mais próspero e seguro é uma realidade para a qual já estamos a trabalhar há alguns anos na MAPFRE, e cada vez com mais profundidade, sendo este um dos pilares estratégicos do Grupo em todo o Mundo. As empresas que contam com uma estratégia em sustentabilidade vão, sem dúvida, conseguir ser mais competitivas, gerar mais oportunidades, enfrentar os novos desafios com mais segurança e beneficiar de melhor reputação.

2 O bem-estar e a saúde das pessoas, a sua segurança e a garantia de um futuro sem inquietações são preocupações que nos movem enquanto setor. O nosso compromisso com as pessoas e com as gerações futuras, enquanto setor segurador, passa por promover a educação/literacia e saúde financeiras e, depois, conseguir oferecer produtos de poupança e investimento que contribuam para que todos enfrentemos o futuro com mais confiança. Penso que a MAPFRE, e o setor segurador em geral, tem conseguido apresentar soluções de poupança e investimento atrativas, mesmo em contextos de mercado financeiros com taxas de juros muito baixas que condicionam muito esta oferta.

Não é um caminho fácil e irá ainda demorar algum tempo a consolidar por várias razões. Seria desde logo importante melhorar o estímulo fiscal para a poupança e investimento, e continuar a desenvolver seguros inovadores e adequados para estes fins, melhorando as taxas de poupança nas nossas sociedades. É importante continuar a educar as pessoas para este tipo de produtos, capacitá-los de que se a escolha for feita de forma consciente e esclarecida, serão fundamentais para assegurar um rendimento adicional de que todos vamos necessitar quando deixarmos a vida ativa. Não é por acaso que, na MAPFRE, o compromisso com a sociedade nos levou a reformular a nossa estratégia. E, a partir de agora temos, mais que uma missão, um novo propósito: estar ao lado dos nossos

clientes, acompanhando-os para que possam viver tranquilamente, contribuindo em simultâneo para uma sociedade mais sustentável e solidária.



Tanneguy Rérolle
CEO do BNP Paribas Cardif Iberia

1 Vivemos num mundo em que os acontecimentos mudam a uma velocidade nunca antes vista. A imprevisibilidade é uma constante e temos de viver com ela. Neste sentido, um dos maiores desafios prende-se com dar respostas adequadas às novas necessidades dos clientes e parceiros, geradas ao longo do período que estamos a viver. Por outro lado, temos de ser capazes de criar novos produtos ou adaptar os produtos existentes para conseguirmos ir ao encontro das novas exigências dos consumidores, com uma resposta rápida, eficaz e personalizada. A combinação entre customização e eficiência é um dos maiores desafios deste setor e, relacionado com a customização está a proximidade. Há que estar perto dos consumidores e comunicar de forma autêntica e transparente, através, essencialmente, de uma presença eficiente nos canais digitais.

2 O setor tem a obrigação de trabalhar para melhorar a literacia e o conhecimento na sociedade, dado que apenas quando o cliente entende com clareza um produto de seguros, consegue retirar o melhor partido deste e tomar as decisões mais acertadas. Neste âmbito, as empresas que atuam neste setor são o ator mais decisivo para a melhoria da literacia e da poupança na sociedade, pois é aquele que possui o conhecimento e as ferramentas para o dar a conhecer junto do consumidor final, para que estes possam gerir da melhor forma as suas finanças pessoais. O setor tem de trabalhar numa comunicação simples, como por exemplo colocando toda a informação inerente a um produto em português B1, de modo a tornar o seu produto acessível

ao maior número possível de pessoas. Tem também de apostar em passar da melhor forma possível os benefícios dos diferentes produtos seguradores para que os consumidores possam tomar as decisões mais acertadas e eficazes. Ao conhecer os diferentes produtos que têm à sua disposição, vão conseguir seguramente tirar o melhor partido do mesmo no seu dia-a-dia e dar maior valor às suas finanças pessoais.



José Pedro Inácio
CEO da AdvanceCare

1 No que se refere aos seguros de saúde, existem três principais desafios: O envelhecimento populacional é um dos principais desafios que as seguradoras enfrentam na saúde. Este segmento está a tornar-se mais expressivo, e apresenta custos de saúde tipicamente mais elevados. Encontrar produtos que sejam financeiramente acessíveis a este segmento e simultaneamente atrativos do ponto de vista do negócio dos seguros será um dos desafios para o sector. Verificamos também um aumento da percentagem de doentes crónicos na sociedade (obesidade, diabetes tipo 2 ou doentes cardiovasculares, p.ex.), que têm consumos de saúde muito superiores ao consumo de uma pessoa sem doenças crónicas. Caso nada seja feito, este aumento de custos levará, entre outros impactos, a um aumento dos prémios de seguro cobrados aos clientes finais.

Por último, percepção e proposta de valor para o cliente. Por um lado, os clientes estão cada vez mais habituados a determinado nível de “experiência” em vários setores e esperam e exigem o mesmo nível em todos os outros. Isso inclui simplificar, agilizar, digitalizar, etc. Por outro lado, com o aumento da procura por cuidados de saúde privada assistimos também ao aumento de produtos de saúde no mercado. Esta variedade de produtos torna a escolha pelo produto mais adequado cada vez mais difícil. Esta dificuldade de escolha poderá

estar inerente à baixa literacia financeira, um fator crítico para entender os benefícios associados a seguros com risco quando comparadas com opções sem risco.

2 Tem obviamente um papel crítico. Em primeiro lugar, o setor tem que continuar a investir em produtos que respondam às verdadeiras necessidades dos clientes. Por isso ouvir o cliente e perceber o que ele necessita em cada momento será um fator chave de sucesso. Por outro lado, o sector tem que continuar a investir em informação que ajude os clientes a entender o valor desses mesmos produtos. Clarificar a linguagem e criar conteúdos que ajudem o cliente a tomar decisões mais informadas, deve também ser uma prioridade. Isto poderá ser potenciado não só pelos meios tradicionais, mas também utilizando técnicas de “gamification” e outras, que ajudem na ilustração do que está em causa e incentivem os comportamentos que mais se adequam aquilo que os clientes realmente procuram e precisam. No que respeita aos seguros de saúde, estas técnicas são igualmente particularmente importantes para aumentar a literacia no que diz respeito à prevenção. Só a criação dos incentivos que promovam a prevenção em sentido lato, levando à adoção de comportamentos saudáveis, poderão ajudar a resolver os desafios de custos que o envelhecimento populacional e, sobretudo, as doenças crónicas colocam. E isto não passa apenas por efetuar check-ups regulares de acordo com a idade; tem a ver com o exercício físico, com a nutrição, o sono, o próprio nível de stresse e outros fatores.



João Pedro Borges
Presidente da CA Seguros

1 Os desafios dos seguros para 2022 são diversos 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. Esta tendência mantém-se 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 deslocamentos. Também a desmaterialização e a digitalização estão mais 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 é assumido pela maioria das empresas em 2022.

Outro desafio para o sector segurador será a automatização e integração de processos operacionais através robótica, que contribui para uma maior produtividade e eficiência. Temos ainda 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 são, cada vez mais, chamadas a rever e a melhorar a sua actuação no domínio social, ambiental e de governance. A informação, como todos sabemos, é um activo valioso que importa cuidar e proteger. Os riscos relacionados com a segurança da informação e, em particular, o risco cibernético que tem registado um aumento significativo, estão a ser alvo de maior atenção e investimento. Impulsionado pela adopção de regimes de trabalho híbrido, o conceito e a função tradicional dos escritórios das Companhias de Seguros é cada vez mais desafiado a evoluir para uma lógica de trabalho colaborativo, de criatividade

e orientada para o bem-estar dos colaboradores em detrimento de espaços de trabalho individual. Por tudo o referido, o ano de 2022 será mais um ano de desafios e de adaptações, mas sempre com a confiança na capacidade e resiliência do sector segurador.

2 A literacia financeira permite que os consumidores, ao tomarem decisões financeiras mais informadas e reflectidas, façam uma melhor gestão do seu orçamento e dos seus riscos e, no geral, contribuam para uma sociedade mais desenvolvida e para uma economia mais saudável. O sector segurador deve ter um papel activo na melhoria da literacia e da poupança na sociedade. Ao investirem numa comunicação transparente, completa e compreensível, as Seguradoras contribuem para que os consumidores se familiarizem e entendam vários conceitos desta actividade, referindo, por exemplo, a compreensão das coberturas dos seguros, a relação entre o preço do seguro e o risco associado, a diferença entre as coberturas obrigatórias e as coberturas facultativas, ou os conceitos de capital seguro franquia, períodos de carência e estorno. Este conhecimento contribui para que os produtos adquiridos sejam ajustados ao perfil de risco e às necessidades do cliente.



Frederico Faria de Oliveira

Fundador e partner da Blue Screen IT Solutions

1 De acordo com vários barómetros de risco, em 2022 os perigos cibernéticos constituem a maior preocupação das empresas a nível mundial. Enquanto outros setores apenas detêm informação confidencial de natureza financeira, as seguradoras recolhem uma larga quantidade de informação pessoal sujeita a políticas de confidencialidade e são um alvo natural de ciberataques. Paralelamente, estima-se que o mercado europeu de ciber-seguros deverá crescer entre 2020 e 2030, duplicando

de tamanho entre 2020 e 2025. As seguradoras têm um papel a desempenhar neste território ainda bastante complexo como a protecção contra a cibercriminalidade.

Ora, a revolução digital obriga as seguradoras a encontrar protecção contra as novas ameaças aos seus clientes e, ao mesmo tempo, a gerir os riscos informáticos e cibernéticos dentro da empresa e da cadeia de valor: uma seguradora que não se pode proteger não pode esperar que os clientes confiem nela para protecção e aconselhamento. Por isso, deve investir na sua própria segurança. Vejamos um potencial risco externo à instituição, associado à cadeia de fornecedores de serviços cloud: qualquer falha enfraquece as defesas da organização. A infraestrutura deve estar preparada de forma segura para resistir a possíveis ataques. A parceria com um fornecedor de serviços cloud ou MSSP que compreenda os requisitos de segurança cibernética e regulamentares das instituições seguradoras é imprescindível.

Nos projetos do sector segurador que desenvolvemos na Blue Screen, trabalhamos com as melhores clouds (Amazon AWS) e investimos continuamente na formação do nosso departamento de cibersegurança para garantir uma resposta eficaz aos perigos cibernéticos e prestar serviços de formação nessas entidades. Apostamos no trabalho conjunto com os nossos clientes, com os quais defendemos uma abordagem multi-nível à cibersegurança e com monitorização contínua.



Rodrigo Simões de Almeida

CEO da Marsh e da Mercer em Portugal

1 O mercado segurador continuará a atuar num contexto desafiante e de grande incerteza. Continuamos a sofrer os impactos de um ciclo de endurecimento dos mercados internacionais ao nível de Property & Casualty, com especial destaque para os seguros de Linhas Financeiras, nomeadamente Cyber e D&O, onde a redução

da capacidade de muitos seguradores tem resultado numa escalada nos preços sem precedentes.

Outro aspeto importante é a adaptação do mercado segurador a uma sociedade cada vez mais dinâmica, cujas mudanças têm impactos profundos e imprevisíveis. Veja-se, por exemplo, os efeitos das alterações climáticas, onde eventos naturais de grande exposição são cada vez mais frequentes e colocam o mercado sob grande pressão, levando à necessidade de se adaptar através da procura de alternativas para transferir esse risco, uma vez que os modelos usados até então, que permitiam estimar o impacto desses fenómenos catastróficos, estão desatualizados. Por fim, o que se está a passar entre a Rússia e a Ucrânia e os consequentes impactos deste conflito. Para além do drama humano que temos assistido, sentimos já os efeitos da subida dos preços e da escassez de alguns bens. Estando a atividade seguradora iminentemente ligada ao ciclo económico, este choque terá impacto no comportamento das empresas e das pessoas, com um adiamento no seu investimento, uma pressão maior sobre os custos, uma redução do volume de negócios das empresas e rendimento disponível das famílias, o que irá impactar a sua capacidade para transferir os seus riscos para o mercado segurador.

2 De facto, os seguros, em conjunto com os fundos de pensões e fundos de investimento, são um dos principais veículos de poupança de longo prazo. No passado, os seguros de poupança eram vistos como um veículo que proporcionava uma baixa volatilidade (ou risco), mas ao mesmo tempo uma baixa rendibilidade. Hoje em dia, existem seguros de capitalização com múltiplos perfis de risco, com um formato semelhante a fundos de investimento, que permitem ao investidor aplicar as suas poupanças tanto em instrumentos com baixa volatilidade e menor retorno, como em instrumentos de maior volatilidade e potencial de retorno mais elevado. A fiscalidade favorável é, também, uma das características relevantes deste tipo de seguros, particularmente quando o prazo de investimento é mais elevado.

O sector segurador deverá, de facto, ser ainda mais ativo na divulgação dos produtos

de poupança. Por outro lado, as empresas também têm um papel cada vez mais relevante, seja através de proporcionar e divulgar planos de poupança de longo prazo, seja através de planos de educação financeira aos seus colaboradores. Vemos, hoje em dia, muitas empresas que têm a preocupação de proporcionar aos colaboradores formação que potencie conhecimento financeiro, para poderem tomar decisões mais acertadas quando poupam para o longo prazo. Apesar de ainda não serem um veículo de divulgação do tema da poupança, as escolas e universidades têm um espaço importante a percorrer nesta área. Ao contrário de outros países, onde o tema da poupança e das formas de a concretizar é ensinado desde muito cedo, em Portugal parece ainda ser um tema pouco explorado no ensino.



Luiz Ferraz

Mandatário Geral da Prévoir

1 Ainda sob o quadro pandémico, com contornos indefinidos nomeadamente quanto às sequelas que o mesmo provocará nas pessoas contaminadas, eis que por via de um “tresloucado” se declara uma invasão a um país independente. Custa a aceitar que em 2022, na Europa, um tal quadro se apresente. Não sendo o momento nem o objetivo, é impossível não o referir pelo seu quadro de horror, no que toca às pessoas atingidas, fazendo lembrar situações semelhantes, que julgávamos enterradas na história, mas não... Inflação, subida destemperada dos preços, economia em roda livre, governo por nomear, votações ao nível medieval do tratamento, tudo isto acresce, se integra e ajuda a definir um quadro preocupante para o resto de 2022. Os grandes desafios, que em “situação normal, passariam pela continuação da digitalização e oferta de produtos cada vez mais a acompanhar os desafios da vida e da sua evolução, vão continuar ou sofrer as consequências da

guerra contra a Ucrânia, que é também contra a Humanidade?!

Resistir, ser determinado e sempre solidário com quem sofre, sim. Dar-se conta da fragilidade desta Europa onde vivemos, onde pululam os eurocratas os políticos e os comentadores, parece-me pouco, e muito pouco consistente, nomeadamente para o futuro dos nossos. O quadro dos grandes desafios, não pode deixar de dar prioridade ao que é prioritário. As pessoas e o refazer das suas vidas, a retoma da economia, a estabilidade, o controlo das doenças e das “pandemias”. Que maiores desafios! Claro que temos de continuar. Informar e formar as pessoas na compreensão dos mecanismos que conduzem à poupança, ao futuro tranquilo, ao amealhar para usufruir, é algo sempre bem-vindo. O setor segurador está na primeira linha. Além do risco, seguros de previdência, saúde, acidente, um complemento de e para a reforma enquadra-se na missão e objetivos do nosso mister.



Ricardo Raminhos

Administrador Executivo MGEN Portugal

1 Em 2022 o setor segurador terá de continuar a adaptar-se às exigências, não só do contexto socioeconómico, como também do perfil dos consumidores. A demografia, as alterações climáticas e a digitalização, vão manter-se como eixos centrais no desenvolvimento de soluções e de produtos adaptados. Relativamente ao envelhecimento da população, este constitui um desafio real para as seguradoras. No ano de 2000, 16,6% da população tinha mais de 65 anos de idade, estima-se que esta percentagem passe para 28% em 2040 (Oxford Economics). É assim expectável que exista um aumento na procura de cuidados de saúde e, subsequentemente, das soluções de proteção que nem todas as seguradoras oferecem. A sistemática seleção do risco por parte das seguradoras tradicionais impede uma adequada resposta do

setor na proteção da população mais sénior. Proteger as pessoas ao longo da vida, e em todas as fases da vida, tem sido um dos desafios que nos move e que certamente iremos manter. Para garantir uma proteção efetiva de todos, sem discriminação, os seguros de saúde têm de mudar.

Este será também um ano em que nos focamos não só na proteção, mas também na prevenção, com uma atuação e um cuidado mais holísticos, que promovam estilos de vida mais saudáveis. Hoje em dia existe uma maior consciencialização das pessoas para a necessidade de manter um equilíbrio entre a saúde física e mental. A relevância atribuída à saúde mental será outro dos desafios que se coloca ao setor não só na ótica da prevenção, mas também do tipo de coberturas e produtos que oferece. Relativamente à digitalização, vamos continuar a assistir ao processo de transformação digital, sendo o grande desafio o equilíbrio entre o digital e o contacto humano (dado no suporte ao Aderente), que não pode nem deve ser retirado da equação.

Não esquecer que os desafios na economia e na política, podem impactar o setor com uma possível crise financeira. O atual conflito armado na Europa, o aumento do custo de vida e os reduzidos rendimentos, terão um impacto no consumo de saúde das famílias portuguesas, situação da qual decorrerão novos desafios e novas necessidades de adaptação.

2 Tem-se registado uma preocupação do setor em promover uma cultura de literacia junto da sociedade através da adoção de boas práticas e de comportamentos responsáveis, aumentando igualmente o conhecimento sobre os riscos inerentes ao nosso dia-a-dia bem como disponibilizando informação mais clara sobre os seguros e respetivas condições. Hoje em dia, a regulamentação europeia serve também esse mesmo propósito de disponibilizar um maior conhecimento sobre os seguros junto dos consumidores, possibilitando um aumento do controlo das pessoas sobre a sua saúde e a sua capacidade para tomar decisões fundamentadas. O papel do setor na melhoria da literacia deverá consistir nisso mesmo, reforçar a acessibilidade, compreensão e transparência da informa-

ção disponibilizada. Melhorar o acesso e a percepção da informação torna os conteúdos mais inclusivos e disponíveis a um maior número de pessoas. É precisamente a iliteracia que causa uma dicotomia entre o querer poupar e fazer com que a poupança aconteça. Um dos caminhos do setor para a melhoria da poupança na sociedade passa por tentar chegar às camadas mais jovens. A maioria dos consumidores deste tipo de produtos é majoritariamente mais envelhecida, e é pertinente que se encontrem formas de chegar mais cedo às gerações mais novas, onde ainda existe uma baixa percepção para a necessidade de poupar.



Nuno Esteves

Partner de Advisory da KPMG

1 O setor segurador, à semelhança de outros setores, está a atravessar uma fase crítica, com expectativas significativas de crescimento, mas com importantes desafios e algum grau de incerteza, acentuado nos últimos meses pelo contexto macroeconómico global. Durante a pandemia que todos esperam que termine em 2022, o setor demonstrou, uma vez mais, uma significativa resiliência e capacidade de adaptação. No entanto, os efeitos da pandemia podem vir a sentir-se de forma mais significativa nos próximos anos, principalmente no aumento da sinistralidade na área da saúde, resultante das inúmeras consultas e exames de diagnósticos que foram adiados e que poderão agravar a sinistralidade futura.

A nível macroeconómico, o cenário de instabilidade nos mercados e inflação generalizada provocada pelo aumento dos custos energéticos e das matérias primas, tem-se agravado de forma significativa nos últimos meses. Este agravamento implica desafios acrescidos para o setor, tanto a nível de riscos financeiros como pelo aumento de custos, nomeadamente relacionados com a regularização de si-

nistros. A nível regulamentar, o ano de 2022 é o último ano de preparação para o arranque da implementação deste importante normativo contabilístico de mensuração dos contratos de seguros. Após vários anos de preparação, o ano de 2022 é marcado pelo foco na implementação processos e soluções, pelo cálculo da transição e pela realização dos testes finais para arranque em 2023. Sendo um normativo baseado em princípios, haverá ainda expectavelmente algum alinhamento das posições a nível de mercado. Do ponto de vista de negócio, assistimos a um aumento das expectativas e exigência por parte de clientes e parceiros e mudanças de hábitos de consumo. Temos assistido neste contexto a um reforço de iniciativas relacionadas com a prevenção e a promoção de hábitos de vida mais saudável, acompanhada com um reforço inovação na oferta de produtos e melhoria da qualidade e diversidade de serviços. Esta tendência é potenciada pela utilização de novos dispositivos, pelo desenvolvimento de novos modelos de negócio e pelo estabelecimento crescimento de parcerias formando ecossistemas focados no cliente.

2 O setor segurador tem tido historicamente um papel importante na promoção da poupança, com ênfase na poupança de longo prazo. Tem sido um importante veículo de captação de poupanças e de investimento de longo prazo na sociedade, potenciado pela solidez e resiliência do setor, por incentivos fiscais e, do ponto de vista regulamentar, por um importante reforço dos requisitos de transparência e consistência na informação partilhada. Depois de em 2020 ter havido uma redução no ramo vida, o ano de 2021 foi marcado por um significativo aumento da captação de poupanças pelo setor (mais 69%), com particular destaque para os produtos unit-linked, ligados a fundos de investimento e com rendimento indexado ao valor dos seus ativos. Este é um sinal evidente da confiança dos aforradores e do papel estrutural que o setor continua a ter na captação de poupança e no investimento de longo prazo, e que se espera que continue nos próximos anos.



Tiago de Couto Venâncio

CEO da Aegon
Santander

1 Nos últimos tempos temos visto que o que tomávamos por certo e seguro, na realidade pode não o ser. Vivemos uma pandemia à escala global com elevado impacto nas nossas vidas e na economia, as alterações climáticas traduzem-se por vezes em fenómenos naturais com perda de vidas e elevados prejuízos materiais, a cyberssegurança é um tema que concentra cada vez mais a nossa atenção, tendo em conta os riscos reais que podem comprometer a atividade das empresas e afetar a segurança das pessoas, e até a instabilidade que temos vivido mais recentemente contribui também para a constatação de que existe um conjunto de novos riscos. A indústria seguradora tem-se adaptado ao longo do tempo, tendo em conta a natureza dos riscos específicos de cada período e atualmente estamos a viver um momento de mudança. Um dos grandes desafios será a resposta dada pelo setor aos novos riscos que se nos apresentam. Outro desafio que o setor enfrenta prende-se com a alteração dos modelos de negócio, em resultado da digitalização e da utilização de robótica e inteligência artificial, pretendendo-se, por um lado, uma melhor experiência do cliente e uma oferta personalizada e por outro, uma maior racionalização dos processos e custos associados. Por fim e essencial neste contexto, será também a capacidade de o setor conseguir atrair, desenvolver e reter talento. A capacidade de se ultrapassar todos os outros desafios, dependerá muito do sucesso que se consiga neste. Mantermos do lado humano será o lado certo.

2 O setor deve ter um papel ativo, contribuindo de forma construtiva para a melhoria da literacia sobre seguros na sociedade. Nos últimos anos têm sido desenvolvidas distintas ações com esse objetivo, quer pe-

las Seguradoras quer pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, bem como pela Associação Portuguesa de Seguradores. Mas este é um trabalho que deve ser continuado e intensificado, dando especial atenção à abordagem dirigida aos novos consumidores e à escolha dos meios mais eficazes para chegar às novas gerações. Os seguros têm um papel social que muitas vezes não é percebido pelo consumidor no mercado português. A compra faz-se ainda frequentemente por questões de obrigatoriedade legal ou para fazer face a responsabilidades assumidas. E basta pensar que dificilmente valorizamos algo que não percebemos. É, por isso, importante trabalhar na melhoria da literacia dos públicos, fundamental para a tomada de consciência das necessidades de proteção e da relevância da poupança no bem-estar financeiro face aos imprevistos e na idade da reforma. Todos os agentes do setor devem dar o seu contributo na medida em que irão beneficiar disso. Um consumidor mais informado e esclarecido será mais exigente, o que terá impacto na competitividade e sustentabilidade do setor, mas também mais consciente e com expectativas mais ajustadas quanto às suas próprias opções em termos de proteção.



Sandra Moães

Country Manager para Portugal da ASISA

1 Vivemos tempos de grande instabilidade económica e social, que trazem grande volatilidade ao mercado segurador e consequências económicas e financeiras principalmente em três grandes setores: energia, comércio e setor financeiro. Com a guerra na Ucrânia, e a existência de rompimentos nas cadeias produtivas e de abastecimento, o primeiro impacto direto para o setor segurador é originado pelo aumento da inflação e consequente aumento do custo de sinistros. A probabilidade de as seguradoras necessitarem de rever a sua exposição ao risco e procederem a uma revisão dos

prémios em alta, parece ser uma solução natural para fazer face a essas circunstâncias. O segundo impacto direto relaciona-se com o aumento do risco cibernético, que está a desempenhar um papel de destaque na invasão ucraniana, e que poderá ser também uma arma de retaliação que a Rússia pode utilizar contra os países que considerou hostis, e nos quais Portugal se inclui. Na realidade, tínhamos assistido já este ano a ataques de dimensões sem precedentes a empresas de fornecimento de serviços no nosso país, o que já indiciava uma maior severidade do risco existente. Estas circunstâncias podem também exigir por parte da indústria seguradora uma revisão dos prémios e um ajuste da exposição. Finalmente, os impactos das sanções internacionais, e os distúrbios no comércio e transporte globais, colocam os seguros marítimos e de transporte aéreo sob maior exposição, principalmente na zona onde decorre a guerra que corresponde a uma área de grande afluência de rotas aéreas e marítimas.

2 A importância do tema é evidenciada pelo papel que este pode ter na estabilidade do sistema segurador e na sua função socioeconómica de proteção e poupança. É evidente que é um setor altamente regulado, com questões técnicas, delimitação e avaliação do risco de certa complexidade, e por esse motivo existem assimetrias de informação entre as seguradoras e os segurados. Justamente por essa razão tem existido cada vez mais um reforço por parte das seguradoras na consciencialização do papel dos seguros e na necessidade de proteção das famílias, assim como em aumentar os níveis de conhecimento e transparência face às coberturas e exclusões dos seguros. Como exemplo gostaria de destacar, uma iniciativa da própria Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, que está a dinamizar um projeto de literacia com o nome “Vamos Falar Seguro” com o objetivo de incrementar a compreensão e os produtos e serviços do setor segurador e fundos de pensões, o que confirma a prioridade do tema para o setor e o reconhecimento que o investimento nesta matéria proporciona vantagens a todos os níveis, quer para as seguradoras, quer para os segurados.



Frederico Gil

Business Development
na Berkley Portugal

1 Num ambiente cada vez mais incerto, digital, globalizado e em constante mutação é cada vez mais desafiante para as organizações conseguirem elaborar as estratégias de crescimento e as apostas de investimento “mais adequadas” ou “menos desafortunadas”. Duas coisas são certas na minha opinião: passividade não é opção e, quer sejam desafios internos ou “face to market”, o êxito sempre dependerá da capacidade de inovação e adaptação das organizações às necessidades em constante evolução dos clientes, parceiros, colaboradores que lhes permitam a diferenciação da concorrência, relevância no mercado e sustentabilidade a longo prazo. Mais que enumerar os já conhecidos desafios relacionados com inovações ou novas soluções de “pay-as-you-use”, mobilidade dos riscos, riscos Cyber/Pandémicos/Climáticos, plataformas Insurtechs, o único “lugar-comum” a todos eles assenta na assertividade das respostas a esses desafios e, atrás das políticas de investimento e ações, estão as pessoas/o engenho humano. A gestão do capital humano e as políticas de captação/formação/retenção de talento das organizações bem como a destreza ou, no caso das organizações multinacionais, a autonomia de decisão local e capacidade de rápida implementação das ações programadas são, para mim chave e em si, o maior desafio do setor. Não só no setor segurador mas em todas as organizações uma das importantes competências é a habilidade de pensar “fora da caixa” e sair da nossa “zona de conforto” como resposta aos desafios e oportunidades. É necessário que a pessoa que vou contratar trabalhe em Portugal ou posso contratar talento sem importar onde vive esse profissional? Sou capaz de promover um “ambiente de cultivo” onde errar não é penalizado mas, atraves-me-ia, “quase encorajado”? Na

WR Berkley Corporation somos muito conscientes que o sucesso das várias companhias de seguro e sucursais do grupo a nível mundial passa pela constante interrogação do que poderíamos fazer melhor, valorização das pessoas (todos os colaboradores contam), promoção de ideias (não há más ideias) sendo que a nossa filosofia de total descentralização, na minha opinião, é outro dos pontos fortes do grupo que nos permite responder aos desafios locais com ferramentas e soluções 100% personalizadas a cada região ou país.



Ricardo Pinto dos Santos
COO Grupo MDS e CEO MDS Portugal

1 O setor segurador continua a enfrentar vários desafios, como a rentabilidade, impacto dos ciclos económicos, de capital, entre outros. Destaco, no entanto, uns que não sendo novos, são também de grande importância e para os quais é fundamental encontrar respostas. Os modelos de negócio mantêm-se? As operações estão a tornar-se digitais ou continuam em larga medida analógicas? É possível responder aos novos perfis de consumo e oferecer novos produtos e serviços?

É fundamental que o setor se foque em melhorar os seus modelos de distribuição incluindo a estratégia de “go to market” e capacidade de venda, em construir ou atualizar os ecossistemas, em implementar uma infraestrutura flexível para modelos alternativos, repensando os modelos de subscrição e captando talento com o perfil adequado para responder aos desafios atuais.

Para se transformar efetivamente os negócios, acompanhando as tendências de consumo e transformando os desafios em oportunidades, é necessário fazer mais do que ajustes fragmentados em linhas de negócio ou áreas funcionais. Temos de ter foco no cliente, expandir as funções analíticas e de automação, desenvolver produtos realmente inovadores e ser ágeis. Estes

movimentos culturais e comportamentais levam tempo e por isso é tão importante fazermos já para assegurar o futuro. O que se fizer hoje vai determinar a direção dos próximos anos.

2 A iliteracia financeira, em geral, e da poupança em particular, a par da iliteracia de gestão de risco, constituem um problema. Há várias iniciativas que procuram promover a melhoria da iliteracia, mas o setor não está a conseguir fazê-lo de forma estruturada.

Apesar disso, são importantes todas as iniciativas e, sem prejuízo de uma reflexão mais profunda, que se continue a promover a literacia e importância da poupança através de programas de formação integrados nas Academias, organização de seminários, ligações às Associações Profissionais, entre outras. Na MDS, enquanto líderes de mercado, temos vindo a cumprir esta missão de forma ativa e empenhada, nomeadamente através de várias ações de formação e seminários junto de diversas universidades, bem como de ações de sensibilização, como é o caso do Projeto de Educação Financeira “No Poupar está o ganho” desenvolvido com a Fundação Cupertino de Miranda. Um dos melhores exemplos do propósito da MDS em promover a literacia sobre seguros e risco é a FULLCOVER, uma revista idealizada e produzida pela MDS, há mais de 15 anos que em todas as edições conta com a colaboração e contributos de importantes líderes e especialistas do setor.



José Rodrigues
Diretor geral da Universalis

1 O setor segurador e em particular a distribuição, onde se posiciona a Universalis, enfrenta vários desafios. Por um lado, terá de investir mais rápido em inteligência artificial (AI), nomeadamente para a automatização de processos, sob pena de ser ultrapassado por novos operadores com

serviços disruptivos e, por outro lado, terá de fazer o balanceamento com a necessidade de serviços personalizados e consultoria à medida. Na corretagem, o grande desafio é a capacidade de antecipação de potenciais riscos que possam colocar em causa o negócio dos nossos clientes, e ajudá-los a tomarem as melhores decisões. Como tal, o papel do corretor cada vez mais se posiciona na consultoria, gestão do risco e agregação de coberturas. A venda do seguro é uma consequência deste posicionamento. Fruto deste reposicionamento do setor, a procura de quadros especializados em algumas tipologias de riscos e a retenção de talento é um outro desafio, que temos de manter no “radar” para os próximos anos, com formação das gerações mais jovens. Com esse desafio muito presente, a Universalis criou já em 2021 a sua própria Academia para a formação de quadros em riscos específicos e de maior complexidade. Algumas das tendências globais, tais como, o envelhecimento da população, as alterações nas formas de mobilidade, os novos modelos de trabalho, a sustentabilidade do planeta, serão transversais a toda a cadeia de valor do mercado segurador, quer na necessidade de criação de produtos que possam servir estas novas necessidades, quer na forma de os distribuir. Em minha opinião, os desafios estão sempre de mão dada com as oportunidades. Num setor que vai continuar a concentrar nos próximos anos, principalmente do lado da distribuição, existirão oportunidades de partilha de conhecimento e parcerias estratégicas de acordo com o nível de especialização de cada player. O digital nunca será o Papão do setor, mas sim o facilitador, para fazer melhor, mais rápido e com eficiência de processos e custos.

2 Numa sociedade como a Portuguesa, ainda com reduzido nível de literacia financeira e especificamente ao nível de seguros, torna-se mais difícil darmos o salto qualitativo desejado. Mesmo a nível empresarial, a perceção de risco, está sempre muito ligada a ativos tangíveis. Quando, na ótica da gestão do risco, tentamos antecipar riscos como o de crédito (o incumprimento de pagamento de um cliente), o Cibernetico (um hacker, conseguir entrar num sistema e fazer parar uma empresa durante

dias) ou mesmo o risco Político, como estamos hoje a assistir, fruto do conflito entre a Rússia e a Ucrânia, em que exportadores Portugueses não vão receber dos seus clientes Russos, devido à saída do país do sistema global de pagamentos, sente-se um elevado nível de resistência, pois ainda existe um problema cultural relativamente à mitigação e gestão do risco.

A ASF tem tido um papel extremamente positivo e fundamental para abrir caminho para uma maior literacia nos seguros, por um lado ao impor regras mais apertadas do lado do distribuidor, o que levou a uma redução do número de operadores nestes três últimos anos, e por outro na exigência do dever de informação aos clientes. Neste processo todos os intervenientes podem e devem dar o seu contributo, o regulador, as seguradoras e os corretores, mas parece-me serem estes últimos, pela sua independência e imparcialidade, que possam desempenhar um papel mais relevante. Começando na formação dos seus quadros, para que comuniquem com os seus clientes em linguagem simples, precisa e com elevada tecnicidade, sem necessidade do uso do “segurês”, passando por parcerias com Escolas e Universidades, para que a temática dos seguros possa fazer parte de algumas cadeiras, bem como parcerias entre os vários intervenientes na cadeia de valor para permitir divulgar conhecimento pelos vários meios hoje à disposição de todos nós. A Universalis enquanto player deste mercado estará sempre disponível para partilhar conhecimento com o mercado. Desde 2014 que as taxas de poupança em Portugal são na ordem dos 7%, tendo os dois últimos anos sido a exceção, uma vez que, com a pandemia, a taxa de poupança subiu para cerca de 13%. Apesar de Portugal ser um País com baixos níveis de poupança, o setor segurador tem ainda espaço para ter um papel mais relevante na captação de poupança, nomeadamente em planos complementares de reforma. No entanto, também aqui o setor tem de conseguir criar produtos mais atrativos, pois grande parte dos produtos associados à poupança despertam pouco interesse aos consumidores devido ao baixo nível de retorno e ao quase inexistente incentivo fiscal.



Rogério Dias

Administrador da Verspieren Portugal

1 Perante o contexto de crescimento anémico que vivemos e sem uma clara perceção dos pilares de crescimento futuros, num país com fracos índices de poupança, o setor segurador português continua a crescer e a melhorar os seus resultados operacionais, provando ser um dos motores de crescimento da nossa economia. É certo que este período pandémico contribuiu positivamente para alguma melhoria dos resultados do setor segurador, com a redução da frequência de sinistros em ramos relevantes, como são exemplos o automóvel e os acidentes de trabalho. Contudo, a retoma da economia a níveis de pré-pandemia irá reverter este cenário, impondo-se, em ambiente de IFRS-17, a intervenção ativa da regulação, supervisão e administrações, para se manterem resultados operacionais positivos e abandonarmos definitivamente os rácios combinados dos 100%.

Independentemente do contexto acima referido, o qual não satisfaz pessoas mais ambiciosas, os últimos dois anos despertaram a nossa sociedade em geral e o setor segurador em particular para dois grandes temas que poderão ser os principais desafios mundiais nos próximos tempos, nomeadamente a segurança cibernética e as alterações climáticas.

Efetivamente, temos assistido desde o início deste ano a eventos que provam que dificilmente existirá um sistema informático impenetrável. As empresas estão hoje cientes que os ataques cibernéticos são uma ameaça, provocando danos patrimoniais e reputacionais, mas a grande maioria das empresas não tem implementadas medidas de prevenção nem soluções de contenção dos danos. Em complemento às medidas de segurança informáticas que as empresas terão que forçosamente implementar, as soluções de cyber risk, desenvolvidas pelo sector segurador, serão uma resposta

adequada, não só pela garantia e proteção dos danos diretos, como também pela identificação das fragilidades dos sistemas. Outro tema de extrema importância são as alterações climáticas, que poderão levar ao aumento da frequência e da severidade de eventos climáticos extremos, alterando por completo os tradicionais quadros de seguro e resseguro.

Assim, o setor segurador terá que insistir na procura de soluções mais sustentáveis, que respondam às necessidades de proteção e prevenção, garantindo que os futuros prejuízos não resultem em grandes catástrofes económicas com lenta recuperação. Portanto, em Portugal é imperioso e urgente o diálogo entre todas as entidades para a criação do fundo de risco sísmico e outros relacionados com as alterações climáticas. Relativamente aos canais de distribuição serão inegáveis os impactos da comoditização e da transformação dos modelos de negócio para B2C e B2E, prevalecendo o digital, a facilidade de acesso aos serviços e a identificação da relevante experiência centralizada no cliente. Será este o prelúdio do fim da mediação de seguros como alguns vaticinam? Cremos absolutamente que não! Pelo contrário, estamos perante uma inigualável oportunidade de transformação para os mediadores, para as seguradoras e, como corolário, dos serviços e soluções para os nossos clientes.

2 No que diz respeito à área dos seguros tem-se verificado que os clientes têm tido uma maior preocupação no esclarecimento das suas dúvidas e expectativas sobre o tema dos investimentos e poupança, para que tenham a garantia de que o contrato celebrado é o mais adequado para a sua situação, contratando as coberturas que efetivamente serão necessárias. Ao mesmo tempo as entidades reguladoras, os seguradores e o setor em geral têm tido o cuidado de readaptar os clausulados de forma a que o seu conteúdo seja mais perceptível e intuitivo. É possível também, verificar que outras medidas têm sido tomadas no sentido de “desburocratizar” a literatura dos seguros, permitindo assim uma maior transparência, desenvolvendo as áreas da comunicação e formação um papel chave para melhoria da literacia e da poupança dos portugueses.

Diretório

Nas próximas páginas apresentamos-lhe os Seguradores e Corretores de Seguros que operam no mercado português.

Os seguros disruptivos são presente ou futuro?

Recordo-me da crise financeira de 2008, quando todos nos diziam, naquela altura, que éramos demasiado jovens para saber lidar com uma crise como aquela, mas a verdade é que havia muito poucas pessoas com experiência para lidar com uma crise financeira de tal dimensão e com as consequências económicas e sociais que esta acarretou. Tudo nessa crise era novo e diferente das anteriores, pelo que tivemos que navegar à vista, ou seja, tivemos que improvisar.

Há dois anos, em meados de março de 2020, quando a pandemia COVID 19 eclodiu, já não permiti que alguém nos dissesse que não tínhamos experiência para gerir esta nova crise, porque quem tinha? Quantas prestigiadas escolas de negócio tinham masters sobre “Como saber gerir em tempos de uma pandemia global?”. Mais uma vez, tivemos que improvisar, decidindo na hora, com base em critérios de bom senso e tentativa-erro.

Há menos de um mês, a Rússia invadiu a Ucrânia, o que trará sérias consequências para a economia global, acrescentando e agravando impactos nefastos aos já decorrentes da pandemia COVID 19. As crescentes pressões inflacionistas, a escassez de matérias-primas, o aumento de preços de combustíveis, energia e outros commodities, a perda de poder de compra, trazem desafios e dificuldades adicionais ao bom cumprimento dos contratos. Estou convicto que ninguém se atreverá a dizer que tem um plano para resolver esta situação, baseado na experiência passada de situações semelhantes. Certamente, alguns estarão a considerar vários cenários plausíveis, antecipando o que pode ou não acontecer, se ocorrerem os cenários A, B ou C – planos, previsões e cenários. Enfim, não nos enganemos, vamos ter que improvisar – novamente. Se o cenário A se materializar, nós faremos isto, esperando que funcione; se o cenário B ocorrer, nós faremos aquilo, esperando que funcione; se o cenário C se tornar realidade, nós faremos aqueloutro, esperando que funcione; e se nenhum destes cenários for realidade e/ou os nossos planos não funcionarem, improvisaremos! Temos que admitir que, neste ambiente de caos e incerteza, os latinos sentem-se



FERNANDO MORALES ALBA
Chief Executive Officer

mais confiantes, com capacidade para tomar melhores decisões que outras culturas/povos. Aprendemos a improvisar, sempre improvisámos, vivemos na improvisação e, embora durante anos tenhamos sido duramente criticados por improvisar, temos agora esta enorme vantagem competitiva.

É chegada a hora de num setor tão conservador como o segurador, começarmos a interiorizar a nova ordem mundial. Mais crises e desafios em frequência e severidade, que nunca ninguém experienciou no passado. A melhor defesa é o ataque – há que introduzir ideias disruptivas, produtos disruptivos e incorporar mentes disruptivas nas nossas organizações – já! Uma mente disruptiva não precisa necessariamente de se vestir com cores vivas, ou ter cabelos coloridos, pois a disrupção está dentro de nós e não fora! A nossa obrigação é procurar essas pessoas e fazê-las pensar o futuro das nossas

organizações. Algumas ideias serão úteis, outras não, mas o certo é que nos darão outro ponto de vista, que ninguém havia considerado antes. Dotarão as nossas organizações de improviso, de flexibilidade! Pensemos então em mercados e produtos disruptivos, pensemos o Metaverso dos seguros. Que tipo de seguros vão exigir as pessoas nestes novos cenários? Talvez um seguro de “evacuação”, pelo qual uma seguradora se encarrega de mudar a sua família de um país para outro? Um seguro para “Youtubers” ou “TikTokers”? Será isto loucura ou pensamento disruptivo? Que tipo de seguros as empresas vão exigir de nós? Um seguro para cobrir a falta de matérias-primas? Ou talvez o famoso seguro paramétrico, que cobre um mínimo de radiação solar ou de fluxo eólico (muito na moda, agora com as energias renováveis)?

Não estou a dizer que os seguros tradicionais vão desaparecer, claro que continuarão, mas também estes serão certamente feitos e contratados de forma diferente da atual.

Continuemos a planear cenários, a traçar a estratégia, a formular os planos de negócio, a fazer orçamentos, a identificar e avaliar os riscos, etc., etc., mas num mundo de caos e incerteza constantes, em que tudo se altera à velocidade da luz, sejamos, também, mestres do improviso, tenazes imaginativos e disruptivos pensadores!

www.abarcaseguros.com

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

PUB

Somente quando se trabalha à medida,
quando se otimiza cada detalhe,
quando as pessoas dão o melhor de si mesmas...
se obtém o melhor resultado



Trabalhamos todo o tipo
de Seguros de Caução. Soluções à medida

abarcaseguros.com



Cuidar da saúde das pessoas é o propósito da AdvanceCare

JOSÉ PEDRO INÁCIO
CEO

LUÍS PRAZERES
CTO

SÉRGIO MELRO
COO

SERVIÇOS ADVANCECARE

SEGURO

GESTÃO DO SEGURO

- » Gestão de Sinistros de Saúde (em todas as vertentes e incluindo APP com 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 e peritagem de sinistros

REDES

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

PARCERIAS PARA PRODUTOS DE SAÚDE

- » Soluções base
- » Seniores
- » Oncologia
- » Soluções para complemento

PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

PREVENÇÃO E ACOMPANHAMENTO

- » Serviços de saúde e bem-estar
- » Programas de Psicologia e Nutrição
- » Gestão de doentes crónicos
- » Welcome Home

OUTROS SERVIÇOS / SERVIÇOS ON DEMAND

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

www.advancecare.pt

A AdvanceCare é uma empresa com vasta experiência na gestão de seguros de saúde, tendo vindo a aumentar os serviços que presta ao longo da cadeia de valor e noutras tipologias de seguros. A base do seu sucesso é o seu know-how clínico e de seguros e a eficiência de processos e qualidade de serviço.

Hoje desenvolve a atividade em quatro áreas de negócio:

- gestão de seguros de saúde,
 - avaliação de risco clínico (na subscrição de seguros de saúde e vida),
 - gestão de danos corporais (automóvel, acidentes de trabalho e pessoais, e vida risco)
 - segurança e saúde no trabalho (através da empresa do Grupo - Esumédica).
- Conta com mais de 1,3 milhões de clientes sob gestão e processa anualmente mais de 300 milhões de euros em despesas de saúde. Atuar no mercado da saúde é cada vez mais um enorme desafio, e por isso a AdvanceCare tem vindo a desenvolver uma estratégia para as suas áreas de negócio consciente desses desafios, mas também das oportunidades:

As doenças crónicas e o envelhecimento da população têm sido duas grandes áreas de desenvolvimento, pois a prevenção é vista como uma forma de garantir a sustentabilidade deste sector. A AdvanceCare tem procurado ir mais além dos tradicionais check-ups e apostar nos temas com verdadeiro impacto na prevenção como a nutrição, a atividade física, o sono, a saúde mental, entre outros. Ao mesmo tempo, tem criado programas destinados a apoiar Doentes Crónicos, de forma a melhorar a sua qualidade de vida, assegurando um financiamento sustentável.

Por outro lado, tem vindo a apostar na digitalização de todas as jornadas de cliente. Trazer o cliente para o digital melhora a sua experiência. A app e portal de clientes myAdvanceCare, permite ao cliente num único “local” endereçar todos os assuntos de saúde na vertente “Tradicional” (deslocação física ao prestador de serviço) e na vertente de “Telemedicina” (tratar dos assuntos de saúde de forma remota).



Na vertente “Tradicional”, o cliente pode 1) consultar as coberturas do plano, 2) pesquisar o ato, o médico ou o prestador que procura e o respetivo preço que vai pagar por esse ato, 3) aceder ao cartão digital, 4) submeter a reembolso as suas despesas fora da rede de forma totalmente digital (e com pagamento em menos de 3 dias úteis), 5) realizar e consultar os seus pedidos de autorização, entre outras funcionalidades importantes.

Na vertente de “Telemedicina”, o myAdvanceCare permite ao cliente ter acesso, sem sair de casa, a toda uma jornada de saúde que inclui 1) a avaliação de sintomas de forma totalmente digital e com aconselhamento de próximos passos, 2) a disponibilização de teleconsultas com um médico, utilizando canais seguros e com privacidade (que garantem uma experiência semelhante à da consulta presencial), 3) possibilidade de receber receitas médicas, 4) a possibilidade de solicitar a entrega de medicamentos em casa, entre outros. Não será por acaso que mais de 40% dos clientes utilizam o myAdvanceCare, e mais de 85% dos reembolsos são realizados por essa via.

Por outro lado, a AdvanceCare tem vindo a criar outros serviços ao longo da cadeia de valor e em áreas adjacentes para criar mais valor para os seus Clientes.

Será certamente por este papel ativo que os Parceiros nomearam a AdvanceCare como a Marca nº1 na Escolha dos Profissionais na categoria Sistemas de Saúde, prémio do Consumer Choice.

“A proximidade com os mediadores de seguro é o nosso ponto forte”

A companhia de seguros WR BERKLEY foi fundada em 1967, sendo atualmente uma das principais seguradoras norte-americanas a operar na área Property & Casualty.

WR Berkley Europe AG é a filial europeia da WR Berkley Corporation e engloba um conjunto de companhias que oferecem uma ampla gama de produtos na Europa Continental.

A WR Berkley Europe AG e as suas filiais europeias são totalmente autónomas com poder de decisão nos mercados locais onde operam o que permite o desenvolvimento de soluções rápidas e adaptadas às necessidades de cada país.

O Grupo está presente em Portugal desde 2019 sendo desenvolvida a atividade em regime de LPS (Livre Prestação de Serviços) sob coordenação da sucursal espanhola.

Oferecemos atualmente soluções de “Financial Lines”, RC Geral, Medical Malpractice e Resp. Ambiental.

Os seguros de “Linhas Financeiras” exigem grande especialização com soluções “Tailor Made” desenvolvidas de acordo com a necessidade de cada cliente, o que requer uma permanente atualização e adaptação às companhias que atuamos nesta área de negócio.

São seguros com grande potencial de crescimento nos próximos anos em Portugal mas em contrapartida, também se prevê um aumento da sinistralidade e maior concorrência com novos players no mercado.

Outra das apostas da BERKLEY em Portugal são as soluções de Resp. Ambiental e Responsabilidade Civil Profissional Saúde / “Medical Malpractice”, uma das áreas de negócio em que a Berkley é líder no mercado Espanhol. Construimos relações de cooperação e colaboração com os nossos clientes (os mediadores) esforçando-nos cada dia para gerar benefícios mútuos e satisfação das partes envolvidas (Win-Win) sendo que atualmente trabalhamos com mais de 1.000 brokers profissionais entre Portugal e Espanha que confiam nos nossos produtos, serviços e apoio.

Temos à disposição dos mediadores Portugueses uma equipa de mais de 50 profissionais, uma plataforma OnLine para cotar e emitir apólices (BE-Net) bem como outras ferramentas digitais (TOOLKIT) que têm como objetivo “facilitar a vida” do mediador que colabora connosco.

Consideramos que a proximidade com o mediador é o nosso Ponto Forte!



FREDERICO GIL
Business Development of Portugal

RESPONSABILIDADE CIVIL

ÁREAS DE NEGÓCIO/ESPECIALIDADES:

- FINANCIAL LINES
 - D&O
 - PI
- FINANCIAL INSTITUTIONS
- RESP. AMBIENTAL
- EXPLORAÇÃO & PRODUTOS
- MEDICAL MALPRACTICE

www.berkleyseguros.pt

Berkley em Portugal

Companhia Especialista em Seguros de Responsabilidade Civil



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer for a changing world

MISSÃO

Como uma seguradora comprometida, a BNP Paribas Cardif trabalha para ter um impacto positivo na sociedade e para tornar os seguros acessíveis ao maior número possível de pessoas.

POSICIONAMENTO

A seguradora parceira.

OFERTA:

Proteção de Pagamentos: Proteção para os compromissos em caso de perda de poder económico. Produtos que proporcionam aos consumidores a segurança de que podem fazer frente aos compromissos contraídos (prestações de crédito, faturas de serviços, conta-ordenado, cartão de crédito) perante qualquer imprevisto pessoal, assegurando, desta forma, o pagamento dos valores em dívida às entidades credoras. Além disso, com a nossa atividade garantimos que os nossos parceiros não sofram inadimplência nos empréstimos que concedem, conseguindo reduzir a sua taxa de inadimplência e que a sociedade como um todo tenha maior acesso ao crédito, melhorando o fluxo de crédito às famílias e promovendo a recuperação do consumo e da economia.

Proteção de Pessoas: Proteção da qualidade de vida individual e familiar. Produtos que protegem os indivíduos e as famílias face a acidentes pessoais e proporcionam acesso a serviços de saúde privados a preços convencionados.

Proteção de bens contra roubo e danos acidentais: Seguros que protegem os bens segurados face a acidentes ou roubos, garantindo a compensação necessária para a sua reparação ou substituição de forma a minimizar o impacto da falta do bem no dia-a-dia.



BNP Paribas Cardif

A BNP Paribas Cardif, entidade do Grupo BNP Paribas, é especialista global em seguros de pagamentos, desenvolvendo soluções de proteção de pagamentos, pessoas e bens, que têm um impacto positivo na sociedade ao tornar os seguros mais acessíveis. Com sede em Paris, tem uma presença consolidada na Europa, América Latina e Ásia, num total de 33 países, cerca de 8000 Colaboradores e segurando cerca de 100 milhões de pessoas em todo o mundo.

Sendo uma das 10 maiores seguradoras europeias, a BNP Paribas Cardif conta com um modelo de negócio dinâmico, equilibrado e diversificado que a posiciona como referência mundial em seguros. Num mundo profundamente transformado pelo surgimento de novos estilos de vida, a empresa possui um modelo de negócio único, ancorado em parcerias. Co-cria soluções com cerca de 500 distribuidores parceiros em vários setores que comercializam produtos para os seus clientes.

Em Portugal desde 1998, a BNP Paribas Cardif atua através das suas companhias de seguros Cardif Assurance Vie S.A. e Cardif Risques Divers, que

proporcionaram aos respetivos parceiros a geração de benefícios adicionais ao seu core business, através da venda de seguros.

Os produtos da BNP Paribas Cardif são comercializados através de acordos assentes numa cultura de longo prazo com grandes entidades nos sectores da Banca, Seguros, Automóvel, Crédito ao Consumo, Utilities, Affinities e Retailers. O modelo de negócio desenvolvido em Portugal é um modelo de êxito, focado em proporcionar elevados níveis de serviço e transparência, construindo os produtos em conjunto, utilizando de forma experiente os vários canais de distribuição e aplicando localmente o conhecimento acumulado pela sua experiência internacional na distribuição de seguros, nomeadamente de risco de vida e desemprego. Graças à diversificação e digitalização, a BNP Paribas Cardif conseguiu aumentar o seu crescimento e impulsionar uma dinâmica comercial muito sustentada, ao criar novos produtos nomeadamente na área da saúde, habitação e proteção de equipamentos eletrónicos, afirmando-se como uma Seguradora dinâmica e inovadora.

<https://bnpparibascardif.pt/>

CA Seguros

Somos a CA Seguros, a Seguradora Não Vida do Grupo Crédito Agrícola, que desde 1994, garante a segurança e protecção adequadas às necessidades dos seus Clientes, através de soluções de seguros.

Apresentamos uma gama completa de produtos para particulares, empresários e empresas, e seguramos mais de 400 mil Clientes, através de mais de 760 mil apólices em vigor.

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

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

O nosso percurso tem sido marcado por diversas conquistas e várias distinções quer ao nível da satisfação e experiência do Cliente (BECX - Best European Customer Experience 2018, 2019, 2020 e 2021) quer ao nível da gestão

dos recursos humanos (MEPT - Melhor Empresa para Trabalhar 2017, 2018, 2019 e 2021 e IE - Índice da Excelência 2018, 2019, 2020 e 2021) e por 7 vezes em 10 anos fomos considerada a Melhor Seguradora Não Vida no nosso segmento pela revista Exame.

Estes prémios reflectem a qualidade dos nossos produtos, serviços e práticas de gestão e reforçam o nosso compromisso com a qualidade e a melhoria contínua.

Estamos 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, melhorando a qualidade do serviço aos nossos Clientes e simultaneamente assentes em princípios e práticas de sustentabilidade.

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



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 bancasseguros 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.ca-seguros.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 de 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 de Sistemas de Informação



Tiago Corrêa
Área de Subscrição



António Marinho
Área de Logística e Serviços

Mútua dos Pescadores 80 anos

Um futuro ancorado na experiência

A Mútua dos Pescadores nasceu como Mútua de Seguros para os armadores da pesca artesanal, e é hoje a única cooperativa de utentes de seguros portuguesa, especializada nas atividades marítimas.

Oitenta anos volvidos alargou o seu âmbito de atuação para outros setores de atividade, tendo estendido a sua ação para as atividades da Náutica de Recreio e da Marítimo-turística, e de um modo geral, a todas as pessoas e à proteção dos seus bens, das suas habitações e de todas as atividades económicas, assim como das associações, das entidades do setor público e do setor cooperativo e social.

O seu profissionalismo e humanismo tem-lhe garantido a fidelização de antigos e novos utentes.

Conta com uma rede sólida de balcões e colaboradores ao longo da costa, no

Continente e Ilhas, estando próxima das comunidades onde intervém.

Sempre Mútua e solidária, focada na sua missão de proteger e em estar próxima dos setores de atividade e das pessoas que serve, ao longo da sua história apoiou os pescadores, suas famílias e organizações, e desenvolveu e apoiou iniciativas no âmbito da segurança e salvaguarda da vida humana no mar.

Porque este é também o Ano Internacional da Pesca Artesanal designado pelas Nações Unidas, associamo-nos ao apelo de “Chamar a atenção do mundo para o papel que os pescadores de pequena escala, piscicultores e trabalhadores da pesca desempenham na segurança alimentar e nutricional, erradicação da pobreza e uso sustentável dos recursos naturais” e também uma “oportunidade para aprofun-

dar o diálogo entre diferentes atores, (...) e mobilizar os pequenos produtores para se associarem e fazerem ouvir as suas vozes, influenciando as decisões e políticas que moldam suas vidas quotidianas – a partir da comunidade local, para fóruns internacionais e globais”.

Ontem como hoje a identidade solidária da Mútua dos Pescadores será o maior garante do futuro desta Cooperativa de Utentes de Seguro, e a prova de que o modelo cooperativo, na atividade seguradora, é sustentável e responde eficazmente às necessidades dos utentes.



www.mutuapescadores.pt

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

Sede Lisboa: Avenida Santos Dumont, Edifício Mútua n.º 57, 6º, 7º e 8º, 1050-202 Lisboa | (+351) 21 393 63 00 | F (+351) 21 393 63 10 | geral@mutuapescadores.pt

PUB



Mútua dos Pescadores

um futuro seguro ancorado na experiência

Cooperativa de utentes de seguros portuguesa
www.mutuapescadores.pt

25 anos junto das famílias

A Companhia de Seguros PRÉVOIR-VIE GROUPE PRÉVOIR, S.A. é a sucursal portuguesa do Groupe PRÉVOIR, fundada em França em 1910. A sucursal está em Portugal há 25 anos junto das famílias portuguesas e com elas 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 e saúde. Responder 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), está na linha das nossas preocupações.

O contacto próximo e personalizado com os nossos clientes é conseguido através da sua rede comercial que conta com mais de 1250 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 14 escritórios próprios espalhados pelo país.



**MANDATÁRIO
GERAL EM
PORTUGAL**
Luiz Ferraz

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

ÁREAS DE NEGÓCIO

- » Previdência
- » Reforma
- » Poupança
- » Crédito Habitação
- » Saúde

DIREÇÕES

- » Luiz Ferraz | CEO – Chief Executive Officer
- » Paulo Silva | CSO – Chief Sales Officer
- » Paulo Padilha | CIO - Chief Information Officer
- » José Gonçalves | CFO – Chief Financial Officer
- » Gabriela Vilela | Direção de Operações
- » João Gonçalves | Direção de Informática
- » Marisa Correia | Direção de Atuariado

www.prevoir.pt

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

Facebook: facebook.com/PrevoirPortugal/ | **LinkedIn:** linkedin.com/company/prevoir-portugal

Instagram: instagram.com/prevoirportugal/ | **Youtube:** youtube.com/user/prevoirseguros

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

Um melhor amanhã, agora.



LINHA DE APOIO AO CLIENTE

N.º Verde 800 20 36 46

CHAMADA GRÁTIS REDE FIXA

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



1250 MEDIADORES



prevoir.pt



MetLife: Soluções de proteção flexíveis para particulares e institucionais

A MetLife é uma das companhias de serviços financeiros líderes a nível mundial, com dezenas de milhões de clientes globais. Na década de 80, a MetLife chegou a Portugal, tendo sido 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.

A especialização em Seguros de Vida e Acidentes Pessoais permitiu à MetLife consolidar-se como um parceiro de confiança de mais de 500 mil portugueses, ajudando clientes particulares e institucionais a construir um futuro mais seguro.

Atualmente, é possível subcrever Seguros de Vida e de Acidentes Pessoais da MetLife em menos de 24 horas e, na maioria dos casos, sem exames médicos, através do canal de marketing direto e do canal Face-to-Face, que abrange mais de 1.500 agentes de seguros - exclusivos e independentes - que trabalham com a empresa. Ao longo de mais de 35 anos a MetLife tem ajudado a manter



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

rendimentos, pagar hipotecas, pagar a educação de crianças e jovens, e a assegurar a reforma tranquila de várias gerações de portugueses. Esta é a razão pela qual começámos e a razão pela qual continuaremos.

Acordos de colaboração: soluções flexíveis com o apoio de grandes parceiros institucionais. A MetLife oferece soluções flexíveis, completas e personalizadas de Seguros de Vida, de Acidentes Pessoais e Proteção de Fatura, através de acordos de colaboração com parceiros líderes, que incluem, em Portugal, algumas das principais instituições financeiras e bancos, empresas de telecomunicações, serviços, entre outros.

www.metlife.pt

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

MetLife
Exploremos a vida juntos



O Jornal Económico

Atualize os seus dados para a próxima edição



Envie os seus dados para:

Telef: 217 655 300

E-mail: comercial@jornaleconomico.pt



José Manuel Fonseca
CEO Grupo MDS



Ricardo Pinto dos Santos
CEO MDS Portugal



Ariel Couto
CEO MDS Brasil



João Alvardia
CEO MDS África



Jorge Luzzi
CEO da RCG e HighDome

<https://www.mdsgroup.com>



MDS Group

A MDS é uma multinacional que atua na área da corretagem de seguro e resseguro, consultoria de riscos e gestão de benefícios, estando presente em mais de 125 países. É líder de mercado em Portugal, um dos maiores players no Brasil e Angola, e está diretamente em Moçambique, Espanha, Malta e Suíça.

Através da Brokerslink, empresa global de corretagem fundada pelo grupo MDS e que integra cerca de 25.000 profissionais de seguros, responde às necessidades dos seus clientes nas mais diversas geografias e sectores.

O grupo integra também a MDS RE, companhia especializada em resseguro que presta serviços na Europa, América e África, e a RCG - Risk Consulting Group, uma referência na análise de riscos, controle de perdas, plano de continuidade de negócios e enterprise risk management. Através da HighDome, uma Protected Cell Company (PCC), a MDS oferece

soluções alternativas de transferência de riscos ao mercado tradicional de seguros. A MDS atua também na área de gestão de benefícios e benefícios flexíveis, através das empresas 838 Soluções e Ben's (Brasil) e CoverFlex (Portugal).

No final de 2021 os acionistas do grupo MDS acordaram a sua integração no The Ardonagh Group, o maior grupo de corretagem independente do Reino Unido e que se encontra entre os 20 maiores grupos de corretagem de seguros do mundo, tendo receitas superiores a 1,5 mil milhões de dólares e empregando cerca de 9 mil pessoas nos seus mais de 100 escritórios (operação pendente das autorizações regulatórias).

Consulte todas as nossas localizações em [mdsgroup.com/pt/contactos](https://www.mdsgroup.com/pt/contactos)

*Fonte: ranking Insuramore

€700M
prémios

€80M
receita

+900
colaboradores

2021

Corretor de Seguro e Resseguro

Consultoria em Benefícios

Risk Consulting

Gestão de Cativas

+30 ESCRITÓRIOS
em Portugal, Brasil, Angola,
Moçambique, Espanha,
Suíça e Malta

Brokerslink
Partner

mdsgroup.com

"A Sonae e a IPLF Holding estabeleceram um acordo com o The Ardonagh Group, o maior grupo de corretagem independente do Reino Unido, para a venda de 100% do capital social do Grupo MDS" (comunicado dos grupos SONAE, IPLF e Ardonagh em dez 2021)
Operação pendente das autorizações regulatórias.

TOP 20 BROKERS WORLDWIDE

THE
Ardonagh
GROUP

+1,5mil M \$
receita

+100
localizações

+9000
colaboradores

2021

Plataforma independente de distribuição de seguros

Besso Insurance

Bishopgate

Ed Broking

Price Forbes

Piiq Risk Partners

Towergate

...entre outras

www.ardonagh.com



“Soluções diferenciadoras no mercado corporate”

Com mais de 40 anos de experiência, a F. REGO – Corretores de Seguros dedica-se à Corretagem e Consultoria de Seguros, sendo uma das empresas com maior expressão a nível nacional e líder de mercado em diversos setores.

Posiciona-se como operadora para soluções diferenciadoras no mercado corporate, destacando-se na oferta de soluções a gestão de risco e a gestão de reclamações, além da coordenação de planos de benefícios flexíveis, programas internacionais e seguros de crédito e financeiros.

A participação em redes internacionais é crucial para a evolução sustentável e integrada da empresa, capaz de acompanhar as novas tendências e necessidades mundiais, incorporando-as com o necessário transfer para a realidade das empresas portuguesas.

A F. REGO lidera um grupo com presença direta em Portugal, Espanha e Brasil, além de um operador grossista dedicado a soluções de nicho e especializadas, com acesso aos principais mercados internacionais.

A evolução do mercado cria permanente novas necessidades, para as quais a F. REGO tem vindo a desenvolver soluções inovadoras e serviços cada vez mais completos e personalizados. Através de uma equipa altamente qualificada e especializada nas dife-

rentes áreas de atividade, a F. REGO assegura uma abordagem multidisciplinar e integrada aos desafios das empresas que nela confiam.

O Seu Desafio.

A Nossa Solução.



Pedro Rego
CEO F. REGO



Sara Rego
Administradora
F. REGO



Luís Teixeira
Diretor
Comercial
F. REGO



Sérgio Romero
Diretor
de Crédito
e Caução
F. REGO



Ana Duarte
Diretora-Geral
UN Lisboa
F. REGO



Teresa Lago
Diretora- Geral
UN Coimbra
F. REGO

www.frego.pt

Porto: (+351) 223 745 760 | Av. da República 740, 2.º, Sala 23-26, Apt. 439 4431-967 V.N. Gaia | **Lisboa:** (+351) 213 174 750 | R. Odette de Saint-Maurice 3C, Porta 3K Piso -2, escritório A 1700-921 Lisboa | **Coimbra:** (+351) 239 851 810 | Av. Fernão de Magalhães 136, 2.º Sala Q Apt. 207 3000-171 Coimbra | geral@frego.pt

SEGURADORES

ABARCA - Companhia de Seguros, SA

Praça Duque de Saldanha 1, Piso 9º G
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@acoreana.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
Telf: (+351) 213 228 000

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

Atradius Crédito y Caucción, 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

Axeria Prevoyance, S.A.

Rua Artilharia 1, 51 Páteo 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

BBVA Seguros, S.A. de Seguros Y Reaseguros

Avenida da Liberdade, 222
1250-148 Lisboa
Telef: (+351) 213 117 200
Site: www.bbva.pt

BNP Paribas Cardif 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



RESPONSÁVEIS

Benedetta Cossarini
General Manager Iberia

Nelson Ferreira
Branch Manager
Head of Financial Lines

Emérico Gonçalves
Portugal Distribution Manager
Head of Sales & Client

Nuno Noronha
Head of Accident & Health

Vítor Rodrigues
Claims Manager

Nelly Taveira Pinto
Business Development Director
Porto

Carlos Sosa
Property & Marine

Nuno Duque
Liabilities

Ricardo Segarra Marques
Environmental Liability

AIG EUROPE, S.A. – SUC. PORTUGAL

☎ (+351) 213 303 360
📍 Av. Duque D'Ávila, 46 – 4 A
1050-083 Lisboa
🌐 www.aig.com.pt



“A ASISA é a terceira maior seguradora de saúde em Espanha e possui mais de 50 anos de experiência no cuidado de pessoas, tanto da atividade seguradora, quanto da prestação de cuidados de saúde através das suas Unidades Próprias.

Presente em Portugal desde 2018, comercializa através das suas sucursais de Vida e Não Vida os produtos de seguro de Dental, seguro Vida, Acidentes Pessoais e seguro de Saúde. A missão do grupo ASISA é oferecer um ecossistema ibérico de prestação de cuidados de saúde, para o qual conta já com clínicas insígnia ASISA e unidades de saúde especializadas, tanto em Portugal como em Espanha, de livre acesso aos seus Segurados e isentas de co-pagamento».



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

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.creditagricola.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
Avenida da Liberdade, nº 249, 3º Piso,
1250-143 Lisboa, Portugal
Telef: (+351) 214 402 490
E-mail: portugal.clientes@chubb.com
Site: www.chubb.com.pt

Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportation, S.A. Comp. de Seguros Y Reaseguros (CESCE)
Avenida Duque d'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

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

ESPAÑA, SA - Compañía 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 S.A. Sucursal em Portugal
Av. Columbano Bordalo Pinheiro, n.º 75,
10.º andar, 1070-061 Lisboa
Telef: (+351) 21 386 0003
E-mail: dcomercial@europ-assistance.pt
Site: www.europ-assistance.pt

Europäische Reiseversicherung AG
Avenida da Liberdade, 200 1250-147 Lisboa
Telef: (+351) 211 206 287
E-mail: europa.pt@erv.t
Site: www.europadeseguros.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 3ºC
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

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

Future Healthcare – Saúde Prime
Av. Marechal Craveiro Lopes nº6
Campo Grande
1700-284 Lisboa
Telef: (+351) 210 402 425
Site: www.saudeprime.pt

Innovarisk
Av. Duque de Loulé, 106 - 7º e 8º
1050-093 Lisboa
Email: geral@innovarisk.pt
Telef: (+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



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

José Monteiro | Country
Manager

Luís Correia | Director
Informático

Raquel Alonzo | Responsável
do Serviço Técnico Comercial e
Apoio ao Cliente

Encarnación Davó |
Responsável Gestão Comercial

Marlene Luís | Responsável
do Departamento de Análise
de Risco

Ana Matias | Responsável
de Indemnização e Assuntos
Jurídicos

Miguel Godinho | Responsável
pela Área de Cobranças e
Gestão Documental

Antonio Aparício | Delegação
Territorial Sul

Alberto Baldaque | Delegação
Territorial Norte

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

Com 76 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 2021, a Coface empregou 4.450 pessoas e registou um volume de negócios de €1.56 bilhão de euros.

☎ (+351) 21 154 54 00
Fax: (+351) 21 154 54 01
📍 Av. José Malhoa, nº 16-B - 7º
Piso - Fracção B1 -
Edifício Europa, 1070 - 159 Lisboa
✉ E-mail: coface.portugal@coface.com
🌐 Website: www.coface.pt
📄 NIPC: 980204208



Paula Casa Nova
CEO Europ Assistance Portugal



**João Horta
e Costa**
CCO - Chief
Commercial
Officer



Paulo Xardoné
CIO - Chief
Information
Officer



Frederico Oom
CFO - Chief
Financial
Officer



**Maria João
Matos**
Business
Development
Director



**Ana Félix
Ferreira**
COO - Chief
Operating
Officer



Susana Alves
HR & Internal
Communication
Director

EUROP ASSISTANCE PORTUGAL

☎ (+351) 213 860 003
🌐 www.europ-assistance.pt

📍 Europ Assistance S.A.
Sucursal em Portugal
Av. Columbano Bordalo Pinheiro
75, 10º andar, 1070-061 Lisboa

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

**Médica - 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

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

Mudum - Companhia de Seguros, S.A.

Rua Castilho, nº 26 - 1250-069
Lisboa PORTUGAL
Tel.: (+351) 213 167 100
Site: www.mudum-seguros.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

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

Avenida Santos Dumont, Edifício Mútua n.º
57, 6º, 7º e 8º
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

**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 - 2º 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 Dtº
1000-304 Lisboa
Telef: (+351) 210 436 910
E-mail: fcalde@grupopsn.es
Site: www.grupopsn.pt

Real Vida Seguros, S.A.

Sede: Av. de França, 316-2º, Edifício
Capitólio 4050-276 Porto
Telef: (+351) 220 410 700
Lisboa: Rua Duque de Palmela, nº 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 Engº. Duarte Pacheco, Edf. das
Amoreiras - Torre 1 - 12º 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

Future healthcare



José Pina
CEO do Grupo Future Healthcare

A Future Healthcare (FH) é um grupo internacional privado e independente, especializado na gestão de seguros de saúde e de vida, tendo como missão proporcionar aos seus clientes as melhores condições de saúde, vida e bem-estar. Conta com 19 anos de experiência no mercado da saúde em Portugal e, desde 2017, deu início à sua expansão internacional.

A proposta de valor da FH é modular e tem como objectivo dar resposta a todas as operações relacionadas com a gestão de produtos de saúde, através de uma plataforma digital integrada, que liga o Cliente Final, o Prestador Médico e o Cliente Corporativo. Conta com cerca de 800.000 clientes sob gestão e 37.500 Prestadores de Saúde na sua Rede Médica, números esses que quer continuar a fazer crescer, resultado do acompanhamento das necessidades do mercado, através das soluções de saúde digitais que façam sentido no ecossistema onde se posiciona.

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

Innovarisk

UNDERWRITING

ESPECIALIZADOS. POR SI.

Com 9 anos de existência, a Innovarisk é uma empresa independente, de origem portuguesa, a operar enquanto agência de subscrição, exercendo a atividade de Seguradoras estrangeiras em Portugal em diversos nichos de mercados em áreas especializadas, tanto em Ramos Patrimoniais como de Responsabilidades.

Nas Responsabilidades subscreve praticamente tudo o que é Responsabilidade Civil (Exploração, Profissional, Diretores & Administradores) e Ambiental, assim como seguros de Riscos Cibernéticos. Nos Patrimoniais dispõe de soluções para seguros de Arte, de Habitação para o segmento alto, bem como Patrimoniais Empresariais quer sejam Comércio, Serviços ou Indústria. Disponibiliza ainda seguros para outros nichos como, por exemplo, a Perda de Licença de Pilotos.

A Innovarisk representa em Portugal o Grupo Segurador Hiscox, trabalhando ainda com outros grandes

Grupos Seguradores internacionais. Opera ainda como Coverholder Lloyd's, o que lhe permite atuar com competências delegadas desse mercado onde operam quase 80 Seguradoras diferentes.

Diretor Geral
Gonçalo Baptista

Direto Técnico
Ricardo Azevedo

Diretor Comercial
Rui Ferraz

☎ (+351) 215 918 370
📍 Av. Duque de Loulé,
106 - 7º e 8º
1050-093 Lisboa, Portugal
✉ geral@innovarisk.pt
🌐 <https://innovarisk.pt>
🌐 LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/innovarisk-lda>
🌐 Facebook: <https://www.facebook.com/innovarisk/>
🌐 YouTube: <https://www.youtube.com/c/Innovarisk>

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, Nº 13 - 4º 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.com
Site: www.zurich.com.pt

INSURTECH

MUDEY

Rua Conselheiro Veloso da Cruz, 619
4400-095 Vila Nova de Gaia Portugal
Telefone: (+351) 223 711 198
Website: www.mudey.pt
Email: bemvidos@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, 4º e 5º 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, 1º 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

Amplitude - Corretores de Seguros, S.A.

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



Fundada em 2017, a Lovys é uma insurtech portuguesa que oferece seguros sob forma de subscrição, com uma experiência 100% digital e flexível. A empresa encontra-se presente nos mercados francês, espanhol e português. No seu portfólio de produto, conta com seguros como o de casa, carro, smartphone e até animais de companhia. Conta com cerca de 50 mil clientes no seu portfólio sendo uma das insurtech com maior crescimento na Europa. A empresa conta com 120 colaboradores de 16 nacionalidades diferentes, tendo escritórios em Paris, Lisboa, Porto, Leiria e Madrid. Angariou cerca de 25M€ em rondas de investimento. Tem como principais investidores a Heartcore, NewAlpha, Portugal Ventures, MAIF Avenir, Adevinta Ventures e Plug & Play Ventures.



Joao Cardoso
CEO

www.lovys.com
contact@lovys.com

MAPFRE Seguros

Com mais de 80 anos, a MAPFRE é um grupo empresarial multinacional, de origem espanhola, com um dos mais completos 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 e um dos 15 maiores grupos europeus em volume de prémios. Com **26 milhões de clientes**, emprega mais **34 mil colaboradores de 80 nacionalidades** e, no final de 2021, os resultados atingiram os 765 milhões de euros. Em Portugal há 35 anos e com sede em Miraflores, 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. Na **verte social**, a Fundação MAPFRE contribui para o bem-estar da sociedade, sendo também a acionista maioritária do Grupo MAPFRE.



Luis Anula
Ceo
MAPFRE
Portugal

COMITÉ DE DIREÇÃO

Luis Anula | CEO MAPFRE Portugal
Alberto Fontán Axpe | Diretor Comercial
António Curto | Diretor Processos e Tecnologias
Carla Quinteiro | Diretora Técnica-Operações
Lucia Criado del Rey | Diretora Recursos Humanos
Pedro Ribeiro e Silva | Diretor Jurídico
Vitor Reis | Diretor Controlo
António Duarte | Diretor-Geral MAPFRE Santander

☎ (+351) 210 739 283
📍 Rua Doutor António Loureiro Borges, 9 – Ed. Zenith – Miraflores, 1495-131 Algrés
🌐 www.mapfre.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
Telefone: 213 600 120
Email: 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
Telefone: 213 600 120
Email: 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@calcaoseguros.pt
Site: www.calcaoseguros.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@cbklisboa.pt

Cimpas - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

Av. Fontes Pereira de Melo, nº11 – 9ºEsq.
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: cegreg@cegreg.pt
Site: www.cegreg.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@costaduarte.pt
Site: www.costaduarte.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

EMPREMEDIA - CORRETORES SEGUROS, LDA.

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

FERREIRA & MACEDO, S.A.

Estrada de Benfca 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@fregop.pt
Site: www.fregop.pt

mudehy

A MUDEY é uma insurtech portuguesa, online desde Julho de 2020. É a primeira plataforma digital de mediação de seguros em Portugal. A MUDEY proporciona aos seus utilizadores uma plataforma inteligente para compra e gestão de seguros, 100% digital, gratuita e independente. Conta atualmente com cerca de 10.000 utilizadores, angariados através do seu canal de distribuição B2C. A MUDEY tem vindo, também, a apostar numa estratégia B2B2C, estabelecendo parcerias de distribuição com empresas que pretendam disponibilizar soluções de seguros simples, integradas e digitais aos seus clientes.



Ana Teixeira
Co-Founder & CEO

☎ (+351) 223 711 198
 🌐 www.mudehy.pt
 ✉ geral@mudehy.pt
 👤 <https://www.linkedin.com/company/mudehy>

UNIVERSALIS

CORRETORA DE SEGUROS

U SEGUROS U SEGUROS DE CRÉDITO U PARTNERS U ACADEMIA



Director Geral
José Rodrigues

A Universalis - Corretora de Seguros, marca comercial da Corpos - Corretora de Seguros Lda, conta já com 50 anos de atividade no mercado nacional.

Em 2021, consolidou a 16ª posição no ranking nacional de corretores e fechou o ano com uma faturação superior a 3 milhões de euros em comissões.

Com uma equipa de 44 pessoas, distribuída por 10 escritórios (de Lisboa a Viana do Castelo), possui uma carteira de 22000 clientes.

A presença da Universalis, no mercado, tem sido reconhecida e valorizada pela forma como encara a Gestão do Risco dos seus clientes, com bons diagnósticos e robustez nos clausulados.

“Os nossos clientes priorizam uma gestão do risco eficiente, e nós procuramos no mercado as soluções que melhor se adequam a cada caso em particular.”

🌐 www.universalis.com.pt
 📧 universalis@universalis.com.pt
 Guimarães | Cabeceiras de Basto
 Covilhã | Espinho | Fafe | Leiria
 Lisboa | S. Pedro do Sul
 Viana do Castelo | Vila Real

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 Olímpio 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 Parede
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
Linkedln: @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@verspieren.org
Site: www.mediator.pt

Medibroker – Corretor e Consultor de Seguros, S.A.

Rua Diogo Macedo, 114- 3º 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
Site: 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

**ADMINISTRAÇÃO**

Rita Fonseca
Rogério Dias

ÁREAS DE NEGÓCIO

André Patriarca,
Boris Massignan, Carlos Félix,
Paulo Almeida, Raúl Bernardo,
Sílvia Freitas

DESENVOLVIMENTO NEGÓCIO

Orlando Cardoso

FINANCEIRA

Anabela Azevedo

MARKETING

Henrique Sanchez

OPERAÇÕES E IT

Jorge Duarte

SINISTROS

Sandra Lopes

**MAIS DE 140 ANOS
DE EXPERIÊNCIA**

A Verspieren é o terceiro maior corretor francês, que cresceu em Portugal com a aquisição de empresas de mediação e corretagem.

O Grupo é composto por 22 empresas especializadas em diversas áreas e sectores de atividade, com mais de 2.000 colaboradores. Tem uma forte presença na Europa, estando representado em mais de 140 países a nível mundial, com um volume de negócios superior a 400 milhões de euros.

Visite-nos em: www.verspieren.pt

 (+351) 217220100
 Avenida Conde Valbom 30 – 6.º
1050-068 Lisboa

**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 - 5º 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

Universalis Corretora de Seguros

Sede: Rua Alexandre Herculano, 230
4800-026 Guimarães
Telef: +351 253 527 23
E-mail: universalis@universalis.com.pt
Site: www.universalis.com.pt

**VERSPIEREN PORTUGAL – Corretores
de Seguros, S.A.**

Avenida Conde Valbom, 30 - 6º
1050-068 Lisboa
Telef: (+351) 217 220 100
E-mail: geral@verspieren.pt
Site: www.verspieren.pt

**VILLAS-BOAS ACP, CORRETORES
ASSOCIADOS SEGUROS, L.D.A.**

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

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.segurosprivados.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@redeseguros.pt
Site: www.redeseguros.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

As informações deste diretório foram recolhidas junto da entidade reguladora e das empresas em março de 2022, 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.

