

QUEM é QUEM

no Setor Segurador
em Portugal
2019



O Jornal Económico

Novas regras contabilísticas e novos seguros

Propriedade

Megafin, Sociedade Editora SA

Diretor

Filipe Alves

Diretor Adjunto

Shrikesh Laxmidas

Conteúdos Editoriais

Vítor Norinha

Área Comercial

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

Fotografia

Cristina Bernardo e Reuters

Design e Paginação

Rute Marcelino (coordenadora)
e Fábio Gomes

Impressão

Jorge Fernandes

Revista distribuída
com **O Jornal Económico**
Rua Vieira da Silva 45,
1350-342 Lisboa



Vítor Norinha

vnorinha@jornaleconomico.pt

Falar de seguros em 2019 é abordar o tema dos desafios. Numa atividade que passou razoavelmente bem pelas crises financeiras dos últimos 10 anos e que, ao contrário, de outros setores financeiros, ganhou credibilidade, cresceu, melhorou a solvabilidade e ficou ainda mais imprescindível para a indústria e os cidadãos, tem pela frente alguns dos seus maiores desafios conhecidos.

O setor está a preparar-se para as novas regras de contabilidade, a IFRS 17, e que é claramente o maior tema da indústria na atualidade. O que está em causa é a mensuração dos passivos relativos a contratos de seguros e que, pela sua complexidade tem vindo a ser adiada desde 2004. Na altura foi criado o normativo IFRS 4.

Hoje trabalha-se no IFRS 17 para melhorar a informação contabilística e potenciar uma comparabilidade entre empresas de seguros que estão nas várias geografias mundiais. Este trabalho é para implementar em 2021, mas com possível adiamento para 2022 por proposta do International Accounting Standards Board. Recorde-se que a indústria já tinha feito grandes investimentos

com a implementação do Solvência II que entrou em vigor no início de 2016. Mas o ano de 2019 para os seguros vai ficar marcado por mudanças paradigmáticas ao nível dos investimentos com os ativos a serem dotados de uma categorização em termos de efeito ambiental, social e de governance e cujo objetivo será mensurar perdas de valor em títulos ditos de “brown investments”, como em títulos ditos de “green investments”. Na base de todo o movimento está a nova economia “low carbon”. E do lado dos clientes está o tema da experiência, da facilidade de contratação de seguros, dos “millennials” e das grandes necessidades das empresas com temas como as alterações climáticas, desastres naturais, os cyber ataques e a exposição de riscos políticos e sociais que têm potencial devastador sobre as economias de países e, em particular, sobre empresas exportadoras e/ou de grande consumo. E, claro, não podemos esquecer a digitalização e o bigdata com a provável entrada das grandes plataformas mundiais na distribuição de seguros. O setor é muito regulado mas os seguradores estão ávidos de parcerias globais.

Em Portugal, o ano ficará marcado a nível de regulação com o tema das associações mutualistas. O regulador já tinha criado o grupo de trabalho para preparar a Norma Regulamentar que identificava o tipo de informação que as associações mutualistas teriam de prestar. O projeto ficou concluído e foi apreciado. As associações mutualistas passam a ter indicações de como convergir com o regime de supervisão aplicável ao setor segurador e, em função da dimensão económica, terão um período transitório de adaptação até 12 anos.



P6

06

Entrevista

José Almaça, o presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões fala dos desafios complexos, da distribuição, das alterações climáticas e do tema das associações mutualistas.



P16

16

Entrevista

O impacto nos resultados e nos dividendos dos seguradores à luz da futura norma contabilística IFRS 17 é o tema de fundo desenvolvido por Carla Sá Pereira, da EY.



P32

32

Fórum

Os líderes do setor segurador estão presentes numa análise ao futuro do setor que será mais digital e onde existe o risco de entrada das grandes plataformas mundiais. Alterações climáticas, cyber risk, demografia e regulação são temas de discussão



P42

46

Diretório

Para reter a informação essencial e os contactos da indústria de seguros em Portugal.

Digitalizar e transformar

O mercado de seguros em Portugal é cada vez mais digital. O recente trabalho da EY “European Insurance CRO Survey 2018” fala em transformação do setor.

O digital é um dos temas de fundo para a indústria seguradora em 2019. Falamos de utilização do digital perante clientes, fornecedores e parceiros, a par da utilização do digital para a resiliência desta indústria. Refere Carla Sá Pereira da EY que as consultoras têm apoiado os clientes “na automação e digitalização dos processos core desde a tarifação, subscrição, faturação e gestão das apólices até à gestão de sinistros e os respetivos pagamentos”.

Outro dos temas fortes para este ano está na adaptação às necessidades do setor para com as gerações de consumidores jovens. São os chamados produtos “pay per use” e que permitem às seguradoras adaptarem-se aos padrões de consumo e utilização dos clientes. Refere ainda a mesma fonte da EY que estes produtos poderão reduzir os custos com sinistros em cerca de 40% e os custos administrativos em 50% com pricing de apólices de forma ajustada, mas a disrupção está nas aplicações que captam o comportamento dos condutores e os dispositivos que registam a atividade física e que permitem identificar comportamentos e criar preçários adequados. Este é o mundo dos veículos autónomos, dos drones e da internet of things. O resultado tem sido a evolução para seguros baseados na utilização como são os seguros “pay as you drive” no automóvel e o “pay as you live” nos seguros de vida e de saúde.

José Galamba de Oliveira, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores, realça na sua entrevista que as companhias já perceberam qual é o caminho e a melhor forma de dar resposta aos clientes. E a própria APS trilhou o caminho

neste sentido e os exemplos mais recentes são a e-Segurnet, uma aplicação alternativa à versão em papel da declaração amigável para acidente automóvel; a par de uma outra iniciativa da APS e que é a participação eletrónica de acidente de trabalho, que permite a seguradora agir de forma mais rápida, fazendo intervir os prestadores de cuidados de saúde e regularizando a situação.

Nada disto se faz sem as insurtechs, adianta o presidente da APS. Diz que a sua atuação “tem permitido melhorar os modelos de relacionamento e de negócio dos seguradores, na medida em que montam a operação (de forma) mais ágil e eficiente, e mais alinhada com as expectativas dos consumidores”. As insurtechs estão a trabalhar ao nível da subscrição, distribuição e gestão de sinistros.

Mas são os novos seguros ligados a cyber ataques, catástrofes naturais e eventos climáticos extremos provocados pelas alterações climáticas que levam a maiores desafios dos seguradores. A procura precisa de se adaptar e já está a acontecer, sendo que a exposição a este tipo de risco não é apenas de pessoas mas alargado a cidades, regiões, países e multinacionais. Os seguradores podem nem sequer conseguir oferecer soluções suficientes e que exigem a colaboração público-privada com entidades nacionais e internacionais.

E a nível do setor Vida o tema está na demografia e na insustentabilidade das reformas, enquanto na distribuição o risco está na entrada no mercado das grandes plataformas como a Google e a Amazon e que embora tenha regras rígidas a cumprir na Europa, têm capacidade de perceber o que os clientes precisam a

partir do fenómeno BigTech. Claro que o setor diz já estar apostado na constante inovação tecnológica e a Ageas dá o exemplo de aplicação de tecnologia com a inteligência artificial na recuperação de acidentes ou na área da saúde com um projeto piloto de IA destinado à triagem médica e que atuará como uma ferramenta de decisão clínica.

Literacia e solvência

A literacia dos consumidores é fundamental para criar a consciência e o sentimento de que um contrato de seguro não é uma despesa supérflua, mas uma necessidade económica que permite estabilidade na vida e nos negócios. Todos os atores desta indústria são unânimes em considerar crítico a forma de como os consumidores devem abordar a necessidade de um seguro e a relevância crescente de uma indústria que não registou as confusões do resto do setor financeiro. Diz Galamba de Oliveira: “Notamos uma maior consciencialização por parte dos portugueses em relação à importância de ter um seguro”.

Por outro lado e para a indústria o desafio está no trabalho de adaptação às novas regras de contabilidade, a IFRS 17, que implica ajustamentos em processos, sistemas, dados e pessoas. O objetivo destas novas regras à incrementar a transparência e a comparabilidade das demonstrações financeiras entre seguradores. O tema do negócio oneroso vai obrigar a detalhe nas demonstrações financeiras para uma gestão racional subjacente à subscrição de contratos onerosos. O regime europeu Solvência II já tinha implicado alterações de oferta de produtos que consomem mais capital.

José Figueiredo Almaça, presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de pensões (ASF)

“Regime de distribuição de seguros tem prazos de produção de efeitos irrealistas”

O futuro para os seguros tem desafios complexos, diz José Almaça, presidente da ASF. A distribuição de seguros e a nova diretiva para os fundos de pensões são temas quentes. As alterações climáticas estão a gerar movimentos a nível de sustainable finance.

Quais os grandes momentos do setor segurador dos últimos cinco anos e quais os pontos fortes registados em 2018?

Destaco, em primeiro lugar, a implementação do regime solvência II, com a produção de efeitos do novo regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora.

Em segundo lugar, a reposição, nem sempre com a compreensão de todos os stakeholders, do equilíbrio técnico no ramo de acidentes de trabalho, onde se verificou no passado uma situação problemática resultante de práticas comerciais desajustadas e agressivas lesivas dos interesses de segurados e beneficiários.

O terceiro grande marco foi a sobrevivência da Tranquilidade e da Açoreana aos processos de resolução do BES e do Banif, sem necessidade de intervenção pública e com plena salvaguarda dos direitos dos tomadores de seguro, segurados e beneficiários.

Julgo que é também de salientar o interesse de novos investidores no mercado segurador português, em particular de fundos de investimento internacionais e investidores originários da República

Popular da China, um fenómeno que não seria expectável na década anterior.

O tema da regulação nas associações mutualistas está definitivamente resolvido?

Após a publicação do despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das Finanças e da Segurança Social, que identificou as associações mutualistas a sujeitar ao regime transitório, a ASF constituiu um grupo de trabalho para preparar a Norma Regulamentar que identifica o âmbito, a natureza e o formato da informação a prestar pelas associações mutualistas a esta Autoridade e, dessa forma, operacionalizar as suas competências decorrentes da aprovação do novo código das associações mutualistas.

O projeto de norma regulamentar já está concluído e foi submetido, no dia 21 de março, à apreciação da Comissão de Acompanhamento do período de transição, cuja constituição ocorreu no dia 19 de março.

Esta norma regulamentar permitirá a recolha e o exame de informação sobre as associações mutualistas, para que a ASF

conheça a sua atividade, produtos e rede de distribuição. Tal informação é fundamental para aferir quais os passos que devem ser dados pelas associações mutualistas com vista à convergência com o regime de supervisão aplicável ao setor segurador. Por outro lado, atendendo à publicação do Decreto-Lei n.º 37/2019, de 15 de março, o conselho de administração da ASF determinou os procedimentos com vista à verificação da adequação e registo das pessoas que dirigem efetivamente, fiscalizam ou são responsáveis por funções-chave das associações mutualistas.

O Decreto-Lei n.º 59/2018, de 2 de agosto, que aprovou o Código das Associações Mutualistas, estabeleceu um regime especial para as associações mutualistas em função da sua dimensão económica, determinando a sua sujeição a regras específicas do setor segurador. Saliento o carácter inovador do regime agora previsto, estando consagrado para as associações mutualistas por ele abrangidas, a fim de assegurar uma adaptação gradual, um período transitório de até 12 anos. Assim, estamos apenas no início de um processo, com o qual a ASF está profundamente empenhada.



Como avalia o seu mandato?

Os agentes que atuam no setor segurador e de fundos de pensões - as empresas, os investidores e os consumidores - é que poderão fazer essa avaliação. Da minha parte compete-me apenas dizer que dei o meu melhor e que pude contar com o apoio de uma equipa técnica - os trabalhadores da ASF - de grande qualidade e que em todos os momentos difíceis se revelaram à altura dos desafios. Foi uma grande honra trabalhar com estas pessoas.

Quais os grandes desafios do setor segurador para 2019 e anos seguintes?

O cyber risk e as alterações climáticas poderão ser o driver de novas ofertas?

O futuro apresenta diversos desafios complexos para o setor. Da envolvente macroeconómica e dos mercados financeiros, persistem os desafios associados ao ambiente prolongado de baixas taxas de juro, o risco de reversão dos preços dos ativos e o clima de acentuada tensão geopolítica.

Para 2019 destacaria a implementação do regime jurídico da distribuição de se-

guros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro. Este diploma foi aprovado com prazos de produção de efeitos irrealistas, o que coloca dificuldades acrescidas aos operadores e ao supervisor, mas estou convencido que no final teremos um mercado mais ordenado e mais focado no consumidor.

Contamos que, ainda em 2019, possa ser aprovado o diploma de transposição da Diretiva IORP II, o que suscitará importantes desafios no setor dos fundos de pensões.

As alterações climáticas, além de tenderem a aumentar a frequência e a extremar a severidade dos eventos seguráveis, aumentando assim os custos da sua proteção pelo setor segurador, são também propulsoras de uma mudança paradigmática ao nível dos investimentos. Atualmente decorrem iniciativas importantes a nível europeu e mundial, sobre “Sustainable finance”, que visam dotar os ativos de uma categorização em termos do efeito ambiental, social e de “governance” gerado pela atividade dos respetivos emitentes. Esses efeitos pretendem mensurar tanto perdas de valor relevantes em títulos considerados como “Brown investments”, como a incerteza relativamente a “Green investments”, no propósito de transição para uma economia “low carbon”.

No caso dos riscos cibernéticos, as empresas de seguros têm de, por um lado, salvaguardar a integridade e a segurança das suas estruturas informáticas e da informação sensível sobre os consumidores em sua posse, e da qual dependem fortemente. Por outro lado, numa ótica de negócio, devem revelar adaptabilidade a, de uma forma sustentada, expandir a oferta de cobertura seguradora face a eventos desta natureza, fruto da sua procura crescente, em virtude do seu potencial disruptivo para a atividade económica.

A questão da literacia financeira a envolver os vários reguladores já teve resultados palpáveis?

Uma estratégia sustentada de educação financeira tem sempre de ser encarada no médio e longo prazo, já que o objeti-

“
As alterações climáticas, além de tenderem a aumentar a frequência e a extremar a severidade dos eventos seguráveis, aumentando assim os custos da sua proteção pelo setor segurador, são também propulsoras de uma mudança paradigmática ao nível dos investimentos

vo é mudar atitudes e comportamentos. A estratégia dos reguladores nacionais assenta sobretudo na coordenação de esforços e projetos de diferentes entidades, estimulando novos parceiros e potenciando, através deles, uma implementação mais eficaz de cada um dos programas delineados.

Se pensarmos no projeto que temos com o Ministério da Educação, que tem como objetivo introduzir a educação financeira nos currículos escolares, é possível, a meu ver, observar uma evolução muito significativa. Quando iniciámos a estratégia nas escolas, a temática da educação financeira era relativamente desconhecida. Havia até algum receio em abordar temas financeiros em ambiente escolar precisamente devido ao elevado desconhecimento das matérias. Atualmente, a educação financeira é uma das componentes obrigatórias na disciplina de educação para a cidadania, temos centenas de professores no território nacional com formação certificada nestas matérias, uma rede de escolas permanentemente a trabalhar e manuais escolares que já cobrem praticamente todos os ciclos de ensino.

Isto não significa que não façamos frequentemente uma avaliação do nosso trabalho. Em 2015 conduzimos um inquérito à literacia financeira da população portuguesa, que permitiu identificar áreas que requerem, no curto prazo, uma maior intervenção da nossa parte. Estamos, aliás, a trabalhar em novas ferramentas de diagnóstico que possibilitem um crescente alinhamento da nossa estratégia com as necessidades da população portuguesa a este nível.

A perceção do risco pelos novos consumidores, caso dos “millennials” tem resposta da indústria?

De um modo geral, a indústria seguradora tem bem identificada a necessidade de disponibilizar serviços que reflitam a evolução contínua dos riscos, bem como das exigências e necessidades dos consumi-

dores, fruto, em particular, das diferentes faixas etárias e de como estas influenciam a perceção face à utilidade e aos custos dos produtos disponibilizados pelo setor. Este facto reflete-se tanto nas estratégias de marketing e comunicação, na gama de riscos para os quais começam a ser disponibilizadas coberturas, como na lógica de funcionamento de alguns produtos e na maior customização associada. Por exemplo, são desenhados produtos automóvel a funcionar numa lógica de “pay as you go”, que reforçam a perceção de custos proporcionais ao nível de utilização, bem como coberturas adaptadas à eletrificação da mobilidade individual, ou, no caso dos seguros de saúde, o acesso a consultas de forma remota.

Como se está o mercado a preparar para a digitalização e as novas formas de contratar seguros?

A digitalização do processo de contratação de seguros é uma realidade antiga no nosso mercado, nós temos empresas de seguros focadas na contratação à distância (inicialmente por canal telefónico) desde os anos 90 do século passado, pelo que este processo não é novo. É relevante notar o papel dos mediadores tradicionais no mercado não vida de distribuição de seguros se mantém preponderante atualmente, como nas últimas décadas e, no mercado Vida, é o canal bancário que mantém essa hegemonia desde os anos 90.

Na distribuição que impacto terão as grandes plataformas digitais como a Google e a Amazon? Estão obrigados à regulação europeia? Como serão regulados e controlados se fisicamente estão fora do espaço europeu?

Caso as grandes plataformas digitais pretendam entrar na atividade de distribuição de seguros, elas terão de se conformar com a Diretiva sobre a distribuição de seguros e sujeitar-se à supervisão por uma autoridade competente na UE. Importa notar que esta diretiva, trans-





posta pelo já referido novo do regime jurídico da distribuição de seguros, prevê expressamente a sua aplicabilidade à atividade de prestação de informação sobre contratos de seguros em resposta aos critérios selecionados pelo consumidor através de plataformas digitais na Internet ou por outros meios de comunicação, quando o consumidor celebrar direta ou indiretamente um contrato de seguro no final do processo.

Que implicações terá para as empresas de seguros, os respetivos acionistas e ainda para os distribuidores e tomadores de seguros as futuras regras contabilísticas para os contratos de seguros, a IFRS17?

A IFRS 17, à imagem das restantes IAS/IFRS já em vigor, tem como principais objetivos fornecer mais e melhor informação aos leitores das demonstrações financeiras sobre a situação financeira da entidade em causa, além de maior comparabilidade entre diferentes entidades. Neste sentido, acredita-se que o impacto da introdução da IFRS 17 para todos os agentes envolvidos será positiva, na medida em que poderão assim, ter um conhecimento mais rigoroso e aprofundado da realidade de todo o setor segurador.

Qual a ligação entre as regras da IFRS 17 e as definidas pelo regime Solvência II?

A IFRS 17 estabelece, em linha com o que já ocorre no atual regime de solvência, que os passivos relativos a contratos de seguros devem ser mensurados utilizando princípios de justo valor. Apesar de a forma de cálculo dos referidos passivos não ser totalmente idêntica, existem, inevitavelmente, pontos de contacto. Considerando o grande investimento que as empresas de seguros tiveram de efetuar aquando da implementação do Solvência II, é natural, e até desejável, que sejam aproveitadas todas as sinergias possíveis.

O setor segurador português está

suficientemente preparado para acomodar a IFRS 17?

A entrada em vigor da IFRS 17 constitui, indiscutivelmente, um desafio de enorme magnitude para todas as empresas de seguros. Neste sentido a ASF tem vindo a desenvolver iniciativas e a alocar recursos para pôr em marcha um plano de implementação, dirigido ao mercado segurador nacional, deste normativo contabilístico, tendo como objetivo primordial garantir uma transição o mais suave possível.

As novas regras de solvência e contabilísticas são suficientes para acautelar os desafios dos riscos políticos e sociais na Europa?

A entrada em vigor a 1 de janeiro de 2016 do regime Solvência II foi o culminar de um trabalho conjunto de mais de uma década por parte dos reguladores europeus. A preocupação de que este regime respondesse adequadamente aos desafios existentes esteve presente desde o primeiro dia, e ainda se mantém, através das revisões regulares a que este regime é sujeito. Após mais de três anos de aplicação, podemos considerar que o mesmo tem sido um sucesso, contribuindo para um setor segurador mais robusto e com uma cultura de gestão baseada nos riscos mais vincada.

No que respeita ao regime contabilístico, as regras definidas pelas IAS/IFRS são utilizadas num vasto número de países, presentes nos diferentes continentes. Enquanto outras matérias já se encontram regulamentadas e até estabilizadas há bastante tempo, a mensuração dos passivos relativos a contratos de seguros, talvez pela sua complexidade, tem vindo a ser adiada desde 2004 (data da publicação da primeira fase deste normativo através da IFRS 4). Neste sentido, e à imagem do que tem acontecido com as restantes IAS/IFRS, acredita-se que a IFRS 17 dará um contributo fundamental para a melhoria da informação contabilística apresentada, permitindo inclusive uma maior comparabilidade entre empresas de seguros presentes em diferentes latitudes.



José Galamba de Oliveira,
presidente da Associação
Portuguesa de Seguradores

“Digitalização é o caminho a seguir e de forma mais célere possível”

O cliente atual exige respostas céleres das companhias, afirma Galamba de Oliveira, presidente APS. O gestor dá exemplos recentes de sucesso: a e-Segurnet, uma alternativa à versão em papel da declaração amigável de acidente, e a participação eletrónica de acidentes de trabalho.

Como evoluiu o setor segurador em 2018 e quais são as perspectivas para 2019 em termos de prémios?

Durante o ano de 2018, o setor segurador manteve-se sólido e resiliente e continua a ser um importante contribuinte para a estabilidade e para o financiamento da economia. Representa cerca de 7% do PIB, e num cenário de crescimento do PIB nos próximos anos, continuará a ter taxas de crescimento interessantes. As empresas de seguros continuam a demonstrar a sua capacidade para dar respostas céleres em situações extremas, – um quadro que se manterá no futuro mas que exigirá uma crescente capacidade de resposta face a um contexto de eventos extremos cada vez mais frequentes, como aqueles que assistimos durante os incêndios – a razão, afinal, para a sua existência: providenciar as condições para que as famílias e as empresas possam recuperar, mais rapidamente, de situações de infortúnio.

No que respeita ao volume de prémios, o crescimento global atingiu os 12%, sendo esta evolução muito marcada pela recuperação do segmento Vida (mais 14,5%). No entanto, também o segmento Não Vida deu o seu contributo crescendo a um ritmo superior ao do ano passado (mais 7,5%, contra mais 6,9%, em 2017) sendo esta evolução particularmente expressiva em linhas de negócio importantes, como

os Acidentes de Trabalho (13,5%), Doença (7,4%) e mesmo Automóvel (6,8%). Quanto a 2019, de acordo com as mais recentes projeções do Banco de Portugal, prevê-se um crescimento real do PIB de 1,8%, uma ligeira desaceleração face a 2018 em linha com o abrandamento esperado na área do euro, o que, conjugado com as restantes perspectivas macroeconómicas de curto prazo, significa que os desafios de gestão técnica Vida e Não Vida transitarão de ano praticamente intactos. No ramo Vida, o desafio fundamental será assegurar o desenvolvimento do negócio dentro de padrões razoáveis de acumulação de responsabilidades e requisitos de capital, ainda num contexto de baixas taxas de juro de médio e longo prazo. Em Não Vida, manter-se-á o desafio de melhorar as condições de exploração de grandes ramos, como os de Acidentes de Trabalho e Automóvel, e de expandir a penetração de seguros não obrigatórios, como os de Saúde, Multiriscos ou Responsabilidade Civil Geral.

Perante os novos desafios da indústria que produtos novos poderão as seguradoras lançar em 2019?

Existem de facto novas tendências que são novos desafios para o setor segurador. Tendências como o evoluir das tecnologias digitais, mas também a própria evolução da sociedade em termos demo-

gráficos e sociais que originam novas necessidades e expectativas dos consumidores (famílias e empresas), são fatores que levam a que a indústria desenvolva trabalho de forma permanentemente para dar resposta a estas novas realidades, quer seja aperfeiçoando a oferta existente, quer desenvolvendo novas ofertas para novos riscos, como por exemplo, no curto prazo, para os riscos cyber, ou no médio prazo para os riscos associados aos veículos autónomos.

O tema do cyber risk e das alterações climáticas está a potenciar a criação de novas ofertas de seguros?

Tal como referido, anteriormente, cyber riscos e alterações climáticas são novas realidades dos tempos atuais a que as seguradoras estão obviamente atentas. Cabe a cada seguradora individualmente definir as suas estratégias comerciais, no âmbito das quais se enquadra a possibilidade do surgimento no mercado de novos produtos que respondam às novas necessidades.

De referir ainda, que no contexto das alterações climáticas, as seguradoras e as resseguradoras, estão comprometidas e diretamente envolvidas na luta contra as mudanças climáticas de várias maneiras: ajudando na prevenção e adaptação; participando e oferecendo expertise em parcerias público-privadas; em caso de riscos na-

turais, compensando as perdas seguras; e, como um dos maiores investidores institucionais, fornecendo financiamento de longo prazo para a economia, investindo cada vez mais em ativos verdes e sustentáveis.

O small data está a ser aproveitado pela indústria? E como é que este se está a preparar para a digitalização completa dos contratos?

Como todos os setores de atividade que procuram acompanhar as novas tendências no que se refere à relação com o cliente, observamos o small data com particular interesse. As especificidades do setor segurador implicam o desafio permanente de tentar compreender e definir as fronteiras do tratamento dos dados pessoais, que são críticos para a gestão dos contratos, desde a subscrição ao pagamento dos sinistros.

Em relação à digitalização, as seguradoras compreendem que este é o caminho a seguir e de forma mais célere possível, sob pena se perder a capacidade de resposta que o cliente atual exige. Refiro dois bons exemplos: o primeiro, a e-segurnet, uma aplicação que é uma alternativa à versão em papel da declaração amigável em caso de acidente. Esta app é uma das várias novidades que a APS tem apresentado no âmbito da sua estratégia de fomentar a digitalização do setor segurador; e o segundo exemplo, a participação eletrónica de acidente de trabalho, que é mais simples e de rápida concretização, habilitando a seguradora a agir de forma célere, identificando rapidamente o trabalhador acidentado, fazendo intervir os prestadores de cuidados de saúde e regularizando com o empregador os aspetos administrativos inerentes a estes processos.

As insurtechs estão a ajudar a modificar o perfil de abordagem dos seguros pelas seguradoras? Há exemplos concretos de soluções que estejam ou venham a ser implementadas?

Enquanto parceiras no desenvolvimento e implementação de soluções tecnológi-



cas no mundo digital, as insurtechs têm sido uma peça fundamental nesta nova dinâmica. De facto, a sua atuação tem permitido melhorar os modelos de relacionamento e de negócio das seguradoras, na medida em que tornam a operação das seguradoras mais ágeis e eficientes, mais alinhadas com as expectativas dos consumidores. Nesta perspetiva, o setor tem assistido a um desenvolvimento muito interessante de novas formas de processar a informação que melhoram a sua capacidade de resposta quer nas várias fases da cadeia de valor: subscrição, distribuição e gestão de sinistros.

O tema da literacia financeira foi uma das preocupações da APS. Já tem resultados concretos das várias iniciativas realizadas?

A educação financeira constitui das prin-

cipais linhas de atuação da APS, tendo em conta tanto o seu impacto social, como a sua importância para o próprio setor. Numa perspetiva social, tem um papel essencial pois uma sociedade mais informada conhece melhor as consequências das suas decisões financeiras – isto é, uma sociedade que toma decisões financeiras mais responsáveis.

Em relação ao setor, é fundamental criar, nas pessoas e nas empresas, uma maior consciência do risco e da necessidade de poupança, através da educação financeira. Hoje observa-se que a população está mais consciente em relação aos vários fatores que devem influenciar as suas decisões de gestão e, em relação aos seguros, notamos uma maior consciencialização por parte dos portugueses em relação à importância de ter um seguro. O seguro não deve ser visto como um custo, mas



Adesores se têm preparado para a nova realidade à luz destas novas exigências?

Independentemente dos contornos finais que venha a assumir, podemos já afirmar que a nova norma internacional aplicável à contabilização de contratos de seguro (IFRS 17) vai introduzir alterações significativas ao nível das demonstrações financeiras das empresas de seguros, alterações estas que implicarão, certamente, uma reformulação das métricas e dos indicadores utilizados na gestão corrente das empresas de seguros.

Neste contexto, estima-se que a IFRS 17 venha a ter profundos impactos ao nível dos recursos humanos, dos processos e dos sistemas o que, por si só, implicará avultados investimentos e a que, para a maior parte das empresas, acrescerão os custos associadas à implementação simultânea da nova norma aplicável à contabilização de instrumentos financeiros (IFRS 9).

O ano de 2019 será ainda um ano de intensas discussões técnicas e de consolidação dos conhecimentos sobre este tema. Neste âmbito, um destaque particular para o facto de se aguardar que o International Accounting Standards Board (IASB) publique durante o segundo trimestre de 2019 um Discussion Paper onde irá propor algumas alterações à norma, entre as quais o adiamento da sua data de entrada em vigor para 2022 (e não 2021 como atualmente previsto).

Embora existam algumas incertezas em torno do texto final da norma e o horizonte temporal para a sua implementação pareça ser relativamente dilatado, os impactos estimados desta no negócio segurador são de tal ordem que justificam ações concretas no imediato

Assim sendo, estima-se um ano de 2019 particularmente ativo ao nível da preparação e lançamento de projetos relacionados como de implementação da IFRS 17, não só ao nível das empresas, mas também projetos de natureza regulamentar uma vez que é necessário garantir um adequado ajustamento do plano de contas para empresas de seguros (PCES) e da

legislação fiscal (nomeadamente do IRC) a esta nova realidade contabilística.

A diretiva da Distribuição teve implementação fácil?

Infelizmente não está a ser uma implementação fácil porque nesta nova lei da distribuição, a lei 7/2019, de 16 de janeiro, que transpõe a diretiva da Distribuição, o legislador entendeu estabelecer uma produção de efeitos retroativos a 1 de outubro de 2018. Com esta decisão inviabilizou todos os períodos transitórios e de adaptação que estavam previstos, gerando uma situação e enorme incerteza jurídica quanto ao regime aplicável às situações em concreto. Trata-se, obviamente, de uma situação que o decurso do tempo resolverá, mas que poderia e deveria ter sido evitada.

O que é expetável esperar a nível de concentração do sector segurador e da eventual entrada de novos players no mercado nacional?

Os movimentos de concentração do setor no contexto nacional vão continuar, até porque alguns grupos que têm participado neste processo ativamente já manifestaram interesse em continuar a concentrar. As mudanças acionistas que temos assistido têm também a vantagem de trazerem inovação, modernidade, ideias novas, estabilidade acionista e capital que não havia nalgumas seguradoras.

As plataformas globais, tipo Amazon ou Google poderão entrar no negócio segurador?

Sim, poderão entrar. Aliás num ou outro mercado estão já a ser feitos pilotos. A indústria seguradora é uma indústria complexa e muito regulada e essa tem sido uma barreira à entrada deste tipo de plataformas. No curto-prazo vejo-as entrar mais facilmente na banca, em particular, nos pagamentos e depois noutros segmentos financeiros, mas acabarão também por entrar nos seguros. Acredito também que essa entrada possa ser feita com parcerias com o próprio setor.

sim um investimento na sua segurança e dos seus bens.

Mas há ainda um trabalho de longo prazo a fazer, que deve ser contínuo no tempo, abrangendo cada vez mais cidadãos e de forma cada vez mais transversal. Nesse sentido alargámos o número de parcerias estratégicas à Fundação António Cupertino de Miranda e ao Junior Achievement Portugal, com o grande objetivo de chegar a mais escolas e a mais níveis etários. Temos também assistido a um incremento de solicitações para os nossos materiais nesta área, por parte de bibliotecas e escolas, que nos demonstram que este nosso projeto de educação financeira tem valor.

Dentro dos desafios para 2019 que implicações terá para o setor de seguros a aplicação das novas regras contabilísticas, o IFRS 17? De que forma os segu-

IFRS 17 é marco histórico na indústria

As futuras regras contábilísticas dos seguros vão afetar, diretamente e indiretamente, todos os intervenientes no setor. Vão ser definidos novos produtos e outros serão descontinuados desde que tenham opções e garantias mais onerosas. Este impacto teve origem com Solvência II com a redução de oferta de produtos com garantias por serem penalizadores a nível de capital.



Gonçalo Dias Carvalho
PwC | Insurance Manager

A IFRS 17 poderá contribuir para transformar a forma como o negócio segurador é gerido. As companhias de seguros terão de estimar a margem contratual para cada contrato, dotando os gestores com informação de gestão valiosa, para a correta tomada de decisões de negócio. A IFRS 17 trará uma maior transparência ao setor, contribuindo para preços mais adequados e seguradoras mais alinhadas, realçando a importância de uma sólida função de gestão de riscos. A IFRS 17 poderá contribuir para a transformação operacional da indústria e dos operadores. As áreas que poderão ser mais afetadas serão as de: subscrição, pricing, atuarial, gestão de risco e IT. Relativamente à última, haverá a necessidade de proceder-se a um desenvolvimento dos sistemas de informação da Companhia, com impacto na forma como os dados são armazenados e analisados. A implementação da IFRS 17 deverá, ainda, ser devidamente coordenada com a implementação da IFRS 9, Instrumentos Financeiros. O reconhecimento imediato dos contratos que são onerosos, ou seja, que não são rentáveis para as companhias, poderá ter impacto no design e pricing dos produtos comercializados pelas companhias, logo,

nos clientes finais e nos agentes/mediadores, enquanto canal de distribuição.

Por outro lado, a IFRS 17 baseia-se nos pilares da comparabilidade, transparência e contabilidade prospetiva, complementando o enquadramento regulatório de Solvência II. Existe uma base comum entre a IFRS 17 e a Solvência II, no respeitante à projeção de fluxos de caixa decorrentes de contratos de seguros e respetiva atualização para efeitos de determinação da “Best estimate”.

No entanto, importa entender as principais áreas de diferença entre a IFRS 17 e Solvência II. Aquelas em que será necessário um maior desenvolvimento: ao nível dos impactos contabilístico, operacional e de negócio, nomeadamente, no reconhecimento da “Contratual Service Margin”, que não é mais que o lucro diferido resultante de um contrato de seguro, distribuído ao longo do período de cobertura, conceito que não existe em Solvência II. Importa ainda mencionar que os cálculos de Solvência II encontram-se prescritos por regulamentação, enquanto a IFRS 17 é baseada em princípios, o que resulta num maior nível de julgamento na sua aplicação, nomeadamente no método de cálculo do “Risk adjustment”, relativamente às responsabilidades a pagar, bem como na taxa de desconto a aplicar, para atualização de responsabilidades.

Por outro lado, embora o foco no cliente tenha sido sempre proeminente na indústria seguradora, as seguradoras continuam a ser desafiadas relativamente às reais necessidades dos seus clientes. Os clientes querem mais escolha, flexibilidade, simplicidade e personalização no que compram, nos canais que usam e como interagem com as seguradoras. Historicamente, o relacionamento com

os clientes tem sido limitado a renovação de apólices e pagamento de sinistros. Hoje em dia, os clientes têm maiores capacidades digitais, estando abertos a um relacionamento muito mais interativo com as seguradoras. Tal altera a forma de interação com os mesmos. Começam a surgir a parcerias com empresas InsurTech, por forma a permitir a criação de um serviço mais focado e personalizado.

Sobre os desafios friso que há um desafio intemporal: a otimização de processos / forma de servir os clientes. Em 2019, a transformação operacional, embutindo uma forte componente tecnológica, constituirá certamente um desafio, não somente com o intuito de otimizar a performance operacional, melhorando a forma de chegar aos clientes, minimizando custos e incrementando o retorno nos capitais próprios, mas também numa perspectiva regulatória, de endosso dos requisitos em matérias de RGPD, AML, Solvência 2 ou de IFRS 17. Tempos desafiantes. Como sempre!...



Nuno Esteves
KPMG

A IFRS 17 é um importante marco para a indústria seguradora e a sua implementação terá implicações sobre os modelos de negócio e operativos dos seguradores.

Ainda que se estimem diferentes impactos para vida e não vida, a IFRS 17 afectará, directa ou indirectamente, os diferentes intervenientes do sector.

Para os accionistas, as implicações que os novos modelos de mensuração de responsabilidades e de reconhecimento do revenue terão sobre os resultados anuais da companhia, poderão trazer maior volatilidade dos resultados, comparativamente com o modelo actual. Para os distribuidores, os princípios de identificação e reconhecimento de custos de aquisição, em conjugação com os limites contratuais (contract boundary anual ou plurianual), poderão ter impacto sobre o actual modelo de distribuição e remuneração da rede.

No caso dos clientes, poderão existir implicações a nível da revisão de produtos, condições, coberturas, opções e garantias e respectivos modelos de pricing disponibilizados pelas seguradoras.

Ainda que estes exemplos ilustrem algumas das implicações que o normativo terá para os intervenientes do sector, a boa notícia é que o mercado segurador está já a iniciar os projectos com vista à implementação do normativo a 1 de Janeiro de 2022, permitindo este período, por um lado, aumentar o conhecimento, compreensão e atempada formação dos diferentes intervenientes e, por outro, estabelecer planos e acções que permitam a suave transição para o novo normativo contabilístico de contratos de seguro.

A IFRS 17 e o Solvência II são normativos com objectivos, dimensões a âmbito geográfico diferentes. Enquanto a IFRS 17 estabelece um normativo contabilístico para contratos de seguro, o Solvência II estabelece a framework de gestão de risco para o sector segurador europeu.

Não obstante da diferença conceptual, os normativos partilham de princípios de mensuração de natureza económica comuns levando a que os trabalhos e investimentos já realizados no contexto do Solvência II sejam o ponto de partida para a implementação dos modelos de

mensuração da IFRS 17. Os normativos estabelecem que os contratos de seguro são mensurados tendo por base a projecção de cash flows futuros, o desconto de cash flows e o ajustamento de risco. A IFRS 17 tem, adicionalmente, uma componente de margem de serviço contratual (CSM) no âmbito do LRC (liability for remaining coverage). A similaridade dos “blocos” de mensuração não implica porém que os modelos sejam iguais. Para além de diferentes níveis de prescrição de requisitos, existem diferenças entre os modelos que terão de ser identificadas, compreendidas e devidamente endereçadas (i.e. despesas directamente atribuíveis).

Em termos práticos, e para além da referida ligação dos princípios de mensuração entre os normativos, a implementação da IFRS 17 terá outras implicações práticas sobre o Solvência II. As já referidas alterações do actual modelo de negócio e operativo poderão ter impacto sobre os actuais requisitos de capital (i.e. uma alteração de produtos realizada para efeitos contabilísticos poderá ter implicação sobre os fundos próprios e os requisitos de capital para efeitos de Solvência II). Outra importante alteração introduzida pela IFRS 17 prende-se com as implicações sobre o actual processo de planeamento e orçamentação e consequentemente sobre o processo de ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) estabelecido pelo Solvência II e visto por muitos como um dos elementos chave do regime de Solvência II. O ORSA assenta sobre uma visão prospectiva da estratégia e do negócio, reflectido num orçamento plurianual, que deverá seguir princípios de IFRS 17 já para os anos de 2022.

Apesar da diferença conceptual dos normativos a IFRS 17 e o Solvência II, existem significativos pontos de ligação, sendo esta uma importante dimensão no processo de análise e implementação do novo normativo de contratos de seguro.

Ao nível da digitalização, deve continuar o esforço de automatização de operações

e melhoria dos mecanismos de interação com parceiros e clientes. Neste contexto, a melhoria da experiência de cliente deve continuar na agenda de praticamente todas as empresas de seguros e acreditamos que ao longo dos próximos anos continuar a trazer mudanças significativas, através não apenas de uma oferta mais personalizada e adequada às preferências de cada cliente, mas também da melhoria de toda a experiência tanto a nível comercial (de promoção e venda de seguros), como a nível do serviço prestado (gestão de sinistros).

A nível da contratação, existirá um aumento crescente da utilização de plataformas digitais, com o aumento da importância dos assistentes de vendas virtuais (virtual sales assistant), com a possibilidade de venda de produtos de complexidade crescente, através da utilização de tecnologia de inteligência artificial.

Por outro lado 2019 continuará a ser um ano com uma forte componente regulatória, nomeadamente com a preparação para a implementação das novas normas contabilísticas (norma IFRS17 e IFRS9), o reforço da implementação de mecanismos de proteção de dados (GDPR) e no reforço dos mecanismos de distribuição de seguros (IDD).

A nível de negócio, continuará a existir um reforço da melhoria da experiência de cliente e parceiros e uma melhoria da eficiência das operações. Também a nível de informação e dados, haverá uma tendência para reforço das capacidades de análise e modelação, com o objetivo de tirar melhor partida do maior volume de informação disponível, tanto a nível interno (e.g.: processos de decisão) como externo (desenvolvimento e comercialização de produtos).

Adicionalmente deverá continuar a assistir-se a movimentos de consolidação do sector, com a concretização de operações de fusões e aquisições com o objetivo de maximizar a eficiência operativa e otimizar a gestão de risco e capital.

Carla Sá Pereira,
associate partner da EY

“IFRS 17 terá impacto nos resultados e nos dividendos dos seguradores”

As futuras regras contabilísticas decorrentes da IFRS 17 serão “um grande desafio para os seguradores encontrarem um equilíbrio entre o desenho de produtos simples e a necessidade de apresentar produtos adequados às necessidades específicas”, afirma Carla Sá Pereira, associate partner da EY.

Que implicações terá para os seguradores, os respetivos acionistas e ainda para os distribuidores e clientes as futuras regras contabilísticas, o IFRS 17?

As implicações para os seguradores são numerosas e começam com o esforço de implementação, que se tem sentido em diversos níveis nas entidades. A implementação da IFRS 17 implica ajustamentos em processos, sistemas, dados e pessoas. A forma como vai ser reconhecido o lucro ao longo do período de cobertura dos contratos altera-se.

A IFRS 17 tem como objetivo possibilitar um incremento da transparência e da comparabilidade das demonstrações financeiras entre seguradores. Neste contexto, destaco as obrigações de divulgação ao nível do chamado “negócio oneroso”: dado o nível de detalhe que deve ser apresentado nas demonstrações financeiras, a gestão terá de fundamentar o racional subjacente à subscrição de contratos onerosos ou de alterar a sua estratégia.

Assistimos a algumas alterações nos produtos disponibilizados após a entrada em vigor do regime europeu “Solvência II”, em particular dos produtos que consomem mais capital. Antecipa-

se que o mesmo possa acontecer com a implementação da IFRS 17. O Paper 04-03 do European Financial Reporting Advisory Group, na sequência da reunião do Board de 3 setembro do ano passado, detalha o impacto potencial não só no pricing dos produtos, mas também no seu desenho, com o consequente impacto para os clientes.

Por sua vez, a forma como os resultados vão ser reconhecidos ao longo do período de cobertura dos contratos vai ser diferente, o que tem impacto ao nível dos resultados apurados e, consequentemente, na distribuição de dividendos aos acionistas.

Por último, embora não identifique implicações diretas para os distribuidores, julgo que, tendo em conta as alterações ao nível do reconhecimento dos lucros e eventuais alterações no pricing e desenho dos produtos, os distribuidores terão também de se ajustar a estas possíveis alterações.

Vão ser necessárias alterações de fundo para o retalho e na relação com os clientes finais?

Com a implementação da IFRS 17 é esperado, como referi, alguns ajustamentos





Com a implementação da IFRS 17 é esperado algum ajustamento aos produtos disponibilizados. Será um grande desafio para os seguradores

aos produtos disponibilizados. Será um grande desafio para os seguradores encontrarem um equilíbrio entre, por um lado, o desenho de produtos mais simples, cuja mensuração no âmbito da IFRS 17 seja mais linear e também mais fácil de explicar aos clientes, e, por outro, a necessidade de apresentar produtos completos e adequados às suas necessidades específicas.

Qual a ligação entre as futuras regras do IFRS 17 e as obrigações em matérias de capital impostas por Solvência II?

A IFRS 17, norma internacional, estabelece o regime contabilístico das empresas e substituirá o atual plano de contas para as empresas de seguros (PCEs) em vigor em Portugal. A norma introduz novas regras para o reconhecimento, a mensuração, a apresentação e a divulgação dos contratos de seguro. É com base nesta norma que passarão a ser apurados os resultados dos seguradores.

Por sua vez, o regime “Solvência II” está focado na gestão do risco. É o atual regime prudencial que, entre outros, estabelece os requisitos de capital de solvência para cada tipologia de risco a que os seguradores estão expostos.

Em termos conceptuais existem muitas semelhanças entre os dois regimes. Ambos pretendem ser market consistent e algumas rúbricas dos respetivos balanços são estabelecidas através do valor

atual dos cash-flows futuros esperados. No entanto, tendo objetivos distintos, os dois regimes têm diversas diferenças e, consequentemente, conduzem à obtenção de valores diferentes. A forma como são reconhecidos os lucros e perdas ao longo do prazo de cobertura dos contratos de seguro é crítica para a IFRS 17 enquanto no “Solvência II” o lucro esperado dos contratos encontra-se implicitamente refletido nos fundos próprios (capital) dos seguradores.

Foi grande o esforço de adaptação para o “Solvência II” e os seguradores ainda se encontram a melhorar os procedimentos e processos no sentido quer de melhoria dos cálculos quer de acelerar os processos e reporte, antecipando o fim do regime transitório relativo ao prazo de reporte. A identificação de sinergias e o tentar alavancar o que já foi desenvolvido para a implementação do “Solvência II” é um tema a ter em consideração em todos os programas de implementação da IFRS 17.

O setor segurador português está suficientemente preparado para acomodar o IFRS 17?

O recente adiamento de 1 ano da data de implementação foi genericamente bem recebido pelo setor, ainda que alguns operadores tivessem defendido um prazo de adiamento de dois anos.

Como já referi, a adoção de uma Norma contabilística como a IFRS 17 traz impactos em dados, processos, sistemas e pessoas. São várias as áreas dos seguradores que são implicadas, e que terão de acompanhar a implementação e seus impactos (contabilidade, financeira, atuarial, IT).

Este tempo adicional irá ajudar os seguradores a estabelecer os processos de reporte, sistemas tecnológicos, estruturas de governance e os dataflows necessários para os exigentes requisitos da norma ao nível dos dados.

Assim, apesar de a data final de implementação e os requisitos finais não estarem ainda fechados, com alguns temas ainda em discussão, o momentum de preparação para a norma não deve ser perdido.



No final do dia, a IFRS 17 é muito mais do que obter os valores corretos: pode, e deve, ser a oportunidade para reequacionar os processos e acelerá-los, melhorar a documentação e a qualidade dos dados e repensar os sistemas tecnológicos.

Efetivamente, na EY ajudamos vários clientes a nível mundial que têm aproveitado para realizar programas de transformação que vão muito além do mero cumprimento regulamentar.

São vários os estágios atuais de preparação dos seguradores a operar em Portugal. Temos clientes onde iniciámos os trabalhos de mobilização e formação em junho de 2017 e outros em que estamos na fase de avaliação de impactos operacionais e financeiros.

Os que continuam com os seus programas de implementação terão mais tempo para os dry-runs, com produção de resultados em paralelo, que permitirão fazer

os necessários ajustamentos em tempo oportuno. Da experiência que tivemos aquando da implementação da IFRS 9, o tempo despendido na fase de dry-runs foi essencial para os clientes que os conseguiram realizar.

Como já mencionei, a IFRS 17 visa possibilitar uma maior transparência e comparabilidade dos resultados dos operadores. No entanto, sendo uma norma baseada em princípios, será aplicada uma elevada componente de julgamento profissional, pelo que o papel do atuário e do auditor é mais uma vez essencial.

Assim, e à semelhança do que se verificou no “Solvência II”, a criação de mecanismos de governance que envolvam a opinião formal dos atuários (quer internos quer dos auditores) irá aumentar a credibilidade das demonstrações financeiras preparadas em IFRS 17, pelo que o seu papel é de inegável importância.

“

Em Portugal todos os seguradores estão a utilizar para efeitos de apuramento dos seus requisitos de capital de solvência a fórmula standard, que foi calibrada para uma “Empresa de Seguros Europeia média”



As novas regras contabilísticas e de solvabilidade são suficientes para acautelar os desafios dos riscos políticos e sociais na Europa?

O regime de solvência que se encontra em vigor desde início de 2016 veio impor uma gestão focada e baseada nos riscos. Em Portugal todas os seguradores estão a utilizar para efeitos de apuramento dos seus requisitos de capital de solvência a fórmula standard, que foi calibrada para uma “Empresa de Seguros Europeia média”. Este modelo pode estar mais ou menos adequado aos riscos específico de cada empresa de seguros.

Em complemento ao apuramento dos requisitos de capital de solvência, o “Solvência II” definiu a obrigatoriedade de levar a cabo um processo de auto-avaliação interno dos riscos e da solvência, o ORSA (own risk and solvency assessment).

No processo do ORSA, considerado por muitos como o “coração” do “Solvência II, muitos riscos para além dos definidos na regulamentação são avaliados e mensurados pelos seguradores. São desenhados cenários de stress, sendo avaliados os seus impactos na situação de solvência, a curto e médio prazo. Muitos desses cenários de stress acomodam já riscos políticos e sociais que não estão explicitamente considerados na fórmula standard de apuramento do requisito de capital. A mensuração e avaliação destes riscos é preponderante numa ótica de gestão efetiva de capital e pode conduzir à necessidade de criação de um modelo interno, ainda que apenas parcial, que capture somente os riscos aos quais as empresas de seguros estão efetivamente expostas.

Assim, entendido o ORSA como muito mais que um mero exercício regulamentar, também este pode, e deve, constituir uma ferramenta de gestão essencial para o acompanhamento dos riscos críticos para cada empresa de seguros.

Como se está o mercado a preparar para a digitalização e as novas formas de contratar seguros?

Vemos já várias formas de digitalização e não apenas na contratação. Existem diversos exemplos de que o setor está a adaptar-se à realidade digital. Por exemplo, a app e-Segurnet da APS, que permite uma alternativa à versão em papel da Declaração Amigável de Acidente Automóvel, facilitando a geolocalização e a utilização de fotos das circunstâncias do acidente. Existem ainda outros exemplos como a participação eletrónica de acidente de trabalho, mais recente. Alguns seguradores também desenvolveram apps específicas que oferecem alguns serviços aos seus clientes: encontramos vários exemplos no seguro de saúde e no seguro automóvel.

O mercado está atento e a adaptar-se à digitalização. Como sublinha o recente estudo da EY – European Insurance CRO Survey 2018 – “A digitalização é mais do

que tecnologia, é uma transformação”.

Para além da utilização do digital no contacto com o cliente, fornecedores e parceiros dos seguradores procuram também melhorar a sua resiliência operacional com o digital. Vemos e temos apoiado os nossos clientes na automatização e digitalização dos processos core, desde a tarifação, subscrição, faturação e gestão das apólices até à gestão de sinistros e aos respetivos pagamentos. Esta transformação procura simplificar os processos, acelerá-los, reduzir os seus custos e libertar recursos para outras tarefas que necessitam de know-how especializado.

Estão os seguradores e o retalho preparados para o mercado “pay per use”?

O sector está a adaptar-se às necessidades que decorrem da existência de consumidores millennial, geração X ou Y, em particular, à procura de produtos mais flexíveis e personalizados.

Os produtos “pay per use” dão aos seguradores a oportunidade de desenharem seguros adaptados aos padrões de consumo e utilização dos clientes. Estima-se que a utilização daquele tipo de produtos reduza os custos com sinistros em 40% e os custos administrativos em 50%, isto para além dos custos de aquisição, permitindo fazer o pricing das apólices de forma mais efetiva.

Por outro lado, a sociedade tem assistido ao surgimento de novas tecnologias a um ritmo quase alucinante. Veículos autónomos, drones, Internet of Things, aplicações que captam o comportamento dos condutores ou dispositivos que registam a atividade física, só para citar as mais relevantes, estão a alterar o nosso dia-a-dia de uma forma que nem Júlio Verne imaginaria.

Esta evolução tecnológica tem permitido a implementação de seguros baseados na utilização como é o caso dos seguros “pay as you drive” no seguro automóvel ou “pay as you live” no seguro de vida e de saúde.

Assim, o sector está a adaptar-se e a avaliar o impacto das novas tecnologias, com a identificação dos seus pontos fortes e procurando associar-se a empresas que possam ajudar a criar uma oferta digital de produtos e prémios personalizados para os clientes.

Estão os atuais clientes preparados em termos de literacia financeira para as novas realidades dos seguros?

O Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, no qual estão representadas as três Autoridades de Supervisão do setor financeiro, tem desenvolvido um esforço digno de registo no âmbito da literacia financeira, através de iniciativas integradas no Plano Nacional de Formação Financeira que visam não somente o consumidor em geral mas os alunos do nosso sistema escolar, desde muito cedo, e os seus professores, isto para além de iniciativas dirigidas a públicos-alvo mais específicos, através da celebração de protocolos com Sindicatos, Ordens e com diversas entidades oficiais.

Muito já foi feito desde a implementação do Plano, há quase 10 anos, mas ainda há um caminho a percorrer, também no que se refere aos seguros. De acordo com os relatórios de avaliação disponíveis ao público, verificam-se ainda algumas dificuldades na interpretação de conceitos menos elaborados como “franquia” ou “período de carência”, ou da relação entre a “franquia” e o “prémio”, pelo que as novas realidades que refere, pelas suas especificidades, poderão trazer a necessidade de ações de sensibilização específicas.

Na distribuição que impacto terão as grandes plataformas digitais como a Google e a Amazon?

De acordo com vários seguradores, as plataformas GAFA (Google, Apple, Facebook e Amazon) podem ser grandes concorrentes. Efetivamente, têm inegável acesso a dados e algoritmos ágeis que poderiam também ser utilizados na distribuição de seguros.

Ainda assim, o negócio segurador é complexo e altamente regulamentado. Por

“

As plataformas GAFA (Google, Apple, Facebook e Amazon) podem ser grandes concorrentes. Têm inegável acesso a dados e algoritmos ágeis que poderiam também ser utilizados na distribuição de seguros

exemplo, a Diretiva da Distribuição de Seguros (DDS) aplica-se a produtos comercializados na União Europeia, pelo que, para levar a cabo a sua atividade, torna-se necessário que os “distribuidores” sejam registados num Estado membro da União Europeia, o que implica, devido à aplicação da Diretiva, que, independentemente dos aspetos operacionais envolvidos, os requisitos de conduta sejam semelhantes aos observados pelos operadores ditos “mais tradicionais”. Não obstante, e uma vez ultrapassadas (sanadas) as questões regulamentares, estas plataformas têm vantagens no sentido que têm ao seu dispor o acesso privilegiado ao cliente que já sublinhei.

Estão obrigados à regulação europeia? Como serão regulados e controlados se fisicamente estão fora do espaço europeu?

Como referi, genericamente não existirão diferenças relevantes, pelo que o cumprimento das regras europeias não será posto em causa no caso das plataformas, des-



de que registadas num Estado membro da União Europeia.

Os produtos têm de ser concebidos e distribuídos por uma entidade regulamentada, registada num Estado membro, pelo que são desenhados localmente e distribuídos no território comunitário através, por exemplo, do regime de Livre Prestação de Serviços.

Se os produtos forem também distribuídos fora da União Europeia, aplicar-se-á a legislação relativa à distribuição em vigor no país de destino, aquele em que o risco se situa.

Para além disso, espera-se que a regulamentação da União Europeia vá no sentido de que não releva o que se pretende que o negócio seja, pois, prevalecendo a substância sobre a forma, o que deve predominar é a regulamentação do setor em que a atividade é efetivamente exercida.

Assim, as plataformas terão de se conformar com as regras aplicáveis ao setor segurador, na linha do que atrás mencionei, com todas as consequências daí decorrentes, como as relacionadas com o exercício da supervisão.



Quais os grandes desafios do setor segurador para 2019?

Desde a envolvente situação económica e política, à necessidade do setor de inovar e de investir em tecnologia, passando pela centralidade no cliente e emergência de novos riscos e à pressão regulamentar, são diversos os desafios (mas também as oportunidades) para o setor, não só em 2019 mas também a mais longo prazo. O primeiro desafio está relacionado com a envolvente económica e política, em especial a primeira. Como os ciclos económicos induzem uma maior ou menor procura de seguros, a evolução a que temos assistido tem provocado alguma instabilidade nos últimos anos no volume de prémios emitidos de seguro direto, alterando fases de crescimento e de redução, ainda que se registre um crescimento nos últimos 2 anos.

Em consequência, a taxa de penetração dos seguros em Portugal é agora de 6%, valor ligeiramente abaixo da média Europeia, e mesmo inferior aos valores registados no nosso país há 4 ou 5 anos.

Como para tantos outros sectores, a inovação é também crítica para o sector segurador. Temos observado uma aceleração da disrupção por empresas startups, em particular insurtech e fintech. Verifica-se uma procura por modelos mais simplificados e ágeis, e centrados no cliente, desburocratizando os processos (também para os mediadores), mas continuando a fazer uma correta avaliação dos riscos no sentido de manter os seus níveis de serviço, a sua reputação e a sua sustentabilidade.

Aliada à inovação tem-se verificado, igualmente, o investimento em tecnologias que permitam acelerar os tempos de resposta a uma sociedade cada vez mais exigente, com uma atempada e adequada resposta à atual procura de seguros. Assistimos a uma crescente utilização de data analytics, robotic process automation e inteligência artificial. Como também já sublinhei, as expectativas dos clientes face aos produtos de seguros que adquirem tem-se transformado: os millennials, com os seus smartpho-

nes sempre à mão, querem poder fazer transações em qualquer altura, em qualquer lugar e de forma rápida e simples. A adaptação a essas necessidades da forma mais eficiente e rentável é outro desafio para o setor.

A centralidade no cliente decorre não somente da existência de clientes cada vez mais informados e exigentes, que pretendem um produto que corresponda às suas efetivas necessidades, mas também das possibilidades que a tecnologia coloca ao nosso dispor, permitindo uma aproximação quase individualizada ao perfil de risco de cada cliente.

Ainda relacionado com a revolução tecnológica, vemos que os riscos seguros estão a assumir novas formas e, muitas delas, também mais complexas. Por exemplo, se por um lado os automóveis estão cada vez mais seguros, os custos da reparação em caso de sinistros, dada a sofisticação dos veículos, são maiores.

Por outro lado, no mundo atual, com a crescente recolha e armazenamento de dados em grandes quantidades, que só são possíveis devido às novas tecnologias, o ciber risco continua a aumentar, fazendo com que o ciber security e, consequentemente, o ciber seguro, assumam papéis cada vez mais relevantes.

Por fim, mas não menos desafiante e impactante é a regulamentação. O ano de 2019 será dedicado aos programas de implementação da IFRS 17 que, como referi, têm impacto em diversas áreas dos seguradores. O setor terá ainda de estar atento às exigências da DDS e da transposição da 4.^a Diretiva da prevenção ao Branqueamento de Capitais (que fixa já os requisitos essenciais, mesmo não tendo ainda sido emitido normativo específico), à implementação dos planos de remediação do Regulamento Geral de Proteção de Dados e às alterações que se antecipam ao “Solvência II”, tanto ao nível dos cálculos como do recálculo da dedução transitória aplicável às provisões técnicas, não perdendo de vista os prazos cada vez mais exigentes de reporte.

“A mediação de seguros é ávida de conhecimento e de evolução”

Para os mediadores o digital é um desafio, afirma David Pereira, presidente da direção da APROSE (Associação Nacional de Agentes e Corretores de Seguros). Entretanto, a concentração de carteiras levou ao desaparecimento de 1250 mediadores em 2018.

Quais os grandes desafios do setor segurador para 2019 e dos mediadores em particular?

Desde logo a adaptação e conformação às regras da nova Lei da Distribuição de Seguros (LDS), e a consequente formação de todos os mediadores tendo em vista um, cada vez maior, profissionalismo da nossa classe. Por último aponto o “mundo digital” como caminho inexorável para o futuro.

Como se está o mercado a preparar-se para a digitalização e as novas formas de contratar seguros?

A mediação profissional de seguros profissional, que representamos, ao contrário do que muitos pensam é ávida de conhecimento e de evolução. Pretendo dizer que para nós o digital não é encarado como uma ameaça, mas sim como um desafio. Naturalmente, como em tudo na vida, haverá alguma selecção natural nos mediadores mais antigos e conservadores, é humano, mas no final o digital será apenas mais uma etapa no caminho do futuro.

Estão os mediadores e o retalho preparados para o mercado “pay per use”?

“Pay per use” é ainda, em 2019, uma forma de ficção. Sempre que leio alguns artigos sobre esta forma de fruição de automóveis, e consequentes seguros associados, o verbo imaginar está sempre presente. Lembro que os seguros, e a mediação de seguros, não se confinam ao ramo automóvel, sobre a qual esta nova forma de contratação de seguros, por enquanto, parece circunscrever-se. Porém, todos sabemos que daqui a 20 anos



nada no mundo será como hoje. Nem no mundo nem nas suas múltiplas actividades. Nem nas seguradoras nem na mediação de seguros. Todos evoluirão, uns e outros.

Na distribuição que impacto terão as grandes plataformas digitais como a Google e a Amazon?

Também esta pergunta, por enquanto, me remete para a ficção. Sabemos, como já dissemos, que a evolução não pára e que o futuro está ao virar da próxima esquina. Mas isto é tão verdade para a Google ou Amazon como para as seguradoras ou para os mediadores. Queremos com isto dizer que ao longo da história do homem e das actividades humanas sempre o velho foi substituído pelo novo. Era assim há mil anos como o é nos dias de hoje. O segredo foi sempre o mesmo, a adaptação dos “players” às realidades dos novos tempos. A mediação de seguros não será a exceção.

O atual modelo de mediação nos

seguros, apoiado muito em pequenas empresas familiares, é para manter ou assistir-se-á a concentrações?

Até no modelo actual da mediação de seguros haverá, obrigatoriamente, uma grande evolução, pelo que o conceito de empresa familiar na mediação tenderá a desaparecer. Neste momento já se assiste a alguma concentração de interesses e de carteiras de seguros na mediação. Em finais de 2017 os mediadores de seguros eram 20.258. Passado um ano, em finais de 2018, já só eram 18.999. Desapareceram mais de 1250 mediadores em apenas um ano fruto da concentração de carteiras. Acreditamos que esta concentração, nos próximos anos, será exponencial, como forma evolutiva para atingir uma maior dimensão e grandeza, a fim de fazer face aos grandes desafios que o futuro nos reserva e alguns dos quais já aqui foram abordados.

As regras contabilísticas IFRS 17 terão impacto nas empresas de mediação ou são apenas aplicáveis aos seguradores?

Neste mundo global em que vivemos e em que todos somos permeáveis uns aos outros, no caso mediadores e seguradoras, não poderemos dizer, nem acreditar, que as novas regras contabilísticas do IFRS 17 a implementar a partir de 2021, só atingirão as seguradoras. De alguma maneira seremos tocados por essas novas regras que, à partida, visam uma maior clareza e transparência da actividade seguradora. Se assim for quem acabará por sair beneficiado serão todos os envolvidos actividade seguradora e, por consequência, também os nossos clientes.



M30
F20

**MAIS UM SALTO
RUMO AO FUTURO**

O Portugal 2030 já é uma realidade.
Vá direto ao futuro com a EY e marque
presença na próxima sessão de reflexão
sobre as melhores estratégias para Portugal.

Workshop

Desafios sociais e agendas temáticas:
cidadania, qualidade de vida e sustentabilidade.

2 de abril, 2019 | 14h15

CCB, Lisboa



O direito ao serviço dos seguros

A SPS Advogados tem uma larga experiência profissional em Seguros, tendo, ao longo dos anos, desenvolvido áreas diferenciadas de actividade, em resposta às exigências do sector.

Embora o mercado segurador se tenha assente, durante largas décadas, sobre os ramos obrigatórios de acidentes de trabalho e automóvel, nos últimos anos tem-se verificado uma diversificação do mercado com a entrada crescente de novos produtos, designadamente de responsabilidade civil, vida, acidentes pessoais, saúde, financeiros, proteção de dados, cibernéticos, etc.

O Departamento de Seguros da SPS Advogados tem acompanhado de perto a evolução do mercado, sendo estruturado em torno de uma forte prática, quer em matéria de contencioso civil quer em matéria de contencioso penal e contra-ordenacional, sustentado em todos os ramos de seguro, vida e não vida. Esta experiência permite-nos uma defesa de antecipação e prevenção de conflitos, aplicada quer na preparação da apólice de seguro, quer no aconselhamento do cliente à adaptação de regras de supervisão, quer, em parceria com o cliente, na regularização de reclamações judiciais e extrajudiciais.

Nesse sentido temos desenvolvido uma área de contencioso especializado naquilo que sabemos serem os pontos críticos

do bom sucesso das acções movidas por e contra as seguradoras:

- Um enfoque muito particular na prova a produzir perante a entidade que julga;
 - Uma manutenção de laços de comunicação muito intensos com os clientes os quais, na fase de gestão pré-contenciosa dos sinistros, obtêm muita informação essencial ao mérito da acção;
 - Uma clara consciência do preconceito com que, habitualmente, as seguradoras são olhadas por quem julga, o que obriga a esforço probatório redobrado;
 - Uma preocupação permanente com o retorno da informação aos clientes para efeitos de provisionamento dos sinistros.
- A circunstância de a SPS Advogados colaborar há mais de 25 anos com várias Companhias de Seguros, criou, ao longo deste tempo, equipas especialmente vocacionadas e especializadas nos vários segmentos de actividade contenciosa de seguros, nomeadamente em matéria de responsabilidade civil - quer no ramo automóvel, quer nos ramos gerais (condomínio, multirrisco, obras e montagens, transportes e mercadorias, exploração, animais, actividades, etc) quer nos ramos profissionais (advogados, médicos, Toc's e Roc's, notários, agentes de execução) – vida, saúde, relações com mediadores, imobiliário, acidentes pessoais, produtos financeiros / fundos de pensões e acidentes de trabalho.

Do mesmo modo a SPS Advogados tem vasta e cimentada experiência em matéria de resolução alternativa de litígios.

Ao mesmo tempo, a SPS Advogados criou uma área própria de consultoria, na elaboração e/ou validação dos muitos documentos contratuais que a legislação actual exige, com a plena consciência de que tal acompanhamento deverá ser secundado pela concepção e implementação de práticas e procedimentos de contratação, atentas as exigências legais que se colocam por reporte à informação a prestar ao consumidor.

Finalmente, salienta-se na SPS Advogados um desenvolvimento recentemente implementado na área da regulação e supervisão: face a um incremento dos níveis de



CARLA AZEVEDO GOMES
Sócia



PEDRO MALTA DA SILVEIRA
Sócio fundador

supervisão, tem havido uma preocupação de, nesta área específica, e na busca de soluções jurídicas adequadas, desenvolver continuamente mecanismos de diálogo e interacção com as entidades de supervisão. Na área da atividade Seguradora, em assuntos relacionados com riscos cobertos em território português, a SPS Advogados representa várias seguradoras sediadas em Portugal e no estrangeiro, nomeadamente em França, Luxemburgo, Alemanha, Inglaterra, Espanha, ou Itália, Sendo uma das áreas do direito de maior desenvolvimento na actividade da SPS Advogados, o seu Departamento de Seguros, sediado em Lisboa, conta com um total de 18 (dezoito) advogados [(2 (dois) sócios, 10 (dez) advogados associados e 6 (seis) advogados estagiários)].

Esse Departamento garante, ainda, uma cobertura nacional, no continente e Ilhas, através de parcerias com escritórios locais, (Aveiro, Porto, Vila Nova de Famalicão, Peso da Régua e Braga, Funchal, Açores e Madeira), permitindo uma assessoria com acompanhamento em todo o território português.

A SPS Advogados tem presente que o futuro do mercado dos Seguros e a transformação deste sector está no desenvolvimento galopante das novas tecnologias: riscos cibernéticos, inteligência artificial, *blockchain*, *internet of things*, condução autónoma, robótica, sistemas analíticos, telemática, etc.

Estas tecnologias e respetivos riscos, já começam a ser uma nova realidade, com efeitos directos neste sector, tais como a desmaterialização, automatização, facilitador de requisitos legais, sinalização imediata das áreas de maior risco, etc.

Com as inovações tecnológicas e a IA, o mercado segurador vai adoptar os *smart contacts* e muitos serviços serão substituídos ou alterados, mesmo na área contratual. Daí que a SPS Advogados, consciente do aumento do potencial infindável de novos serviços e de novas ferramentas, encontra-se na linha da frente e motivada em manter o seu nível de desenvolvimento e crescimento, antecipando e solucionando as necessidades do cliente.



Membro da ALFA International Global Network

Os nossos valores e a nossa missão estão em si



DO SEU LADO.

www.spsadvogados.com
info@spsadvogados.com

Rua General Firmino Miguel nr5, 11º
1600-100 Lisboa, T: + 351 21 780 36 40

Digitalizar para Agilizar

Se por um lado, os processos internos não mudaram muito na generalidade das seguradoras —em termos de distribuição, de contacto com o cliente, de processos internos—; por outro, os clientes são cada vez mais exigentes —a nível de informação, da qualidade de serviços, da rapidez de resposta, da conveniência. As expectativas subiram muito nas últimas décadas devido às mudanças nas outras indústrias e à chegada de novas gerações de consumidores, que mostram pouca tolerância à burocracia que ainda caracteriza muitas atividades nos seguros. Surgem também novas ofertas de Insurtech no mercado, com modelos de negócio muito mais próximos do cliente e que podem ser disruptivos para as seguradoras instaladas. As seguradoras podem e devem responder a estes desafios; a tecnologia cria muitas possibilidades para melhorar, acelerar, digitalizar e mesmo automatizar muitos processos. Constatamos que grande parte das seguradoras trabalham com sistemas legados, desenvolvidos à medida, ao longo de muitos anos, e com gerações tecnológicas distintas e difíceis de integrar. Isto resulta em custos muito elevados. Grande parte do orçamento é consumido apenas para manter os sistemas e acrescentar os mínimos, em termos de pequenos ajustes aos produtos e em questões regulatórias. Do orçamento de Sistemas de Informação resta pouco para verdadeira inovação com impacto no cliente, nas vendas e na rentabilidade.

Inovação como sinónimo de crescimento

A i2S tem mais de 30 anos de atividade, sempre focada na área de seguros. Fizemos mais de 50 implementações, com 100% de taxa de sucesso. Temos uma experiência única em termos de migrações, que é um tema muito complexo em seguros. Ao longo dos anos, realizámos mais de 30 migrações de carteira. Desenvolvemos ferramentas próprias para facilitar estes processos de migração. Muitas das maiores seguradoras em Portugal utilizam a nossa solução core, número que continua a aumen-



GASTÃO TAVEIRA
CEO da i2S

tar todos os anos. A nossa solução está a operar em oito países. Investimos, por ano, 10 000 pessoas * dia em inovação. Contamos com cerca de 250 profissionais especializados em seguros. Investimos permanentemente em formação interna e externa, em termos de negócio de seguros e de tecnologia. Com a experiência de mais de 30 anos dedicada exclusivamente aos seguros, a i2S tem um know-how difícil de igualar a nível ibérico. Temos vindo, desde há alguns anos, a investir em novas ferramentas tecnológicas que nos colocam numa posição ímpar. O que propomos às seguradoras é único: modernizar e digitalizar os seus sistemas, assegurando que podem gerir os seus produtos e processos, sem necessidade de investimento constante na mudança de aplicativos e integrações, de cada vez que lançam um novo produto ou que alteram um processo.

Know-how e tecnologia superiores

A peça central (o cérebro) das soluções i2S é o nosso módulo i2S Configurator, que é onde se definem os produtos, as regras (coberturas, tarifas, regras de aceitação, etc.). Este módulo tem um Motor de Regras - que foi sendo desenvolvido ao longo dos anos e incorpora o nosso know-how - o qual comanda todos os sistemas. Quando se lança um novo produto, ou se alteram regras, etc., não é necessário alterar o código - o Motor de Regras altera o comportamento dos sistemas automaticamente. Este é um aspeto muito importante em seguros, uma vez que a complexidade cresce expo-

nencialmente à medida que se introduzem novas regras. A nossa solução é modular e aberta. Cada módulo é desenhado para poder funcionar de forma autónoma e poder comunicar/ser integrado com sistemas externos. Assim, as seguradoras não precisam de alterar todos os seus sistemas para beneficiar das funcionalidades que as soluções i2S oferecem. Podem fazê-lo de forma gradual e controlada, o que reduz imenso o risco dos projetos de mudança tecnológica. Para além disso, adotámos standards abertos, em termos de interfaces e de integração, possibilitando assim a utilização de alguns componentes open source muito utilizados no mercado, o que também reduz o risco tecnológico e protege o investimento da seguradora, que não fica totalmente dependente do fornecedor. Não queremos que o cliente fique dependente de nós por ser dispendioso mudar, mas sim porque damos boas soluções e protegemos os seus investimentos.

Uma nova proposta para o mercado

O InsurAgility é um projeto novo que pretende expandir as funcionalidades do nosso produto i2S Configurator (configurador de produtos de seguros). Iniciámos o conceito há dois anos, mas lançámo-lo como desenvolvimento autónomo no ano passado, quando recebemos a homologação do plano europeu H2020 de inovação. Com o InsurAgility, abrangemos todo o processo de lançamento de um produto de seguros, desde a fase de conceção até à comercialização: desenho, cumprimento de aspetos legais/regulatórias, documentação/notas técnicas, tarifação, formação/certificação, repositório de produtos, documentação contratual, catálogo de canais, configuração de produtos e regras. Desta forma, tratamos todo o processo de forma digital e controlada, assegurando a integridade de todos os passos e componentes. Será uma oferta em modelo de subscrição, que funciona de forma autónoma e que pode ser integrada com os sistemas existentes nas seguradoras.

Está preparado para responder aos seus clientes?

O mundo está sempre a mudar, não há nenhuma razão para que os seus clientes não façam o mesmo. Se hoje em dia a tecnologia lhes oferece informação, controlo, rapidez e flexibilidade porque razão haveriam de não o fazer? A questão é saber como pode a sua seguradora responder a esta realidade, num contexto de exigência e competitividade. A primeira coisa será, talvez, falar com a i2S e ficar a conhecer melhor um parceiro com mais de trinta

anos de experiência no mercado segurador e que, apesar disso, faz da inovação o principal foco da sua atividade, desenvolvendo soluções que permitam às seguradoras adaptarem-se a um ecossistema digital sem as habituais restrições informáticas. Se quer mesmo responder aos seus clientes, tem de começar por algum lado.

Comece por aqui: i2smarketing@i2s.pt



Gestão do negócio baseada em mobilidade

O segElevia, o eSEG e a segAPP oferecem uma vantagem competitiva na distribuição de seguros com canais de comunicação abertos e a gestão de negócio baseada na mobilidade, afirma João Veiga, country manager da MPM.

Quais são os grandes desafios colocados pelo mundo digital aos seguros?

O consumidor de seguros atual está a obrigar a grandes mudanças nos modelos tradicionais de negócio e atendimento a cliente. O facto de os consumidores estarem em mais móveis do que nunca, consumindo notícias e vídeos na hora e das interações pessoais e comerciais serem feitas através de aplicações móveis, fazem já parte da nossa vida quotidiana.

A procura de acesso 24 horas por dia e 7 dias por semana, exige que quase todos os sectores da economia reavaliem a forma como operam para atender a esta expectativa dos consumidores, e o sector segurador não está imune. Oferecer aos clientes uma experiência digital tornou-se um requisito para o mediador moderno. O aumento do ritmo de trabalho dos mediadores para acompanhar as solicitações dos clientes pode fazer com que as equipas de trabalho sintam que o dia nunca tem horas suficientes para fazer tudo o que há para fazer. A tecnologia digital simplifica os processos e elimina grande parte das tarefas manuais: as transações diretas entre seguradoras, mediadores e clientes devem ter lugar dentro de um ecossistema tecnológico centrado no mediador, de forma a reduzir o tempo gasto na duplicação de tarefas em cada uma das etapas dos processos.

O setor está a usar a small data para perceber as necessidades dos clientes?

Um dos principais desafios que hoje os distribuidores de seguros enfrentam é o de conseguirem aceitar a tecnologia e a gestão de informação como alavancas para superar os desafios emergentes no mercado segurador. Em áreas de tomada de decisão estratégica e operacional, os

distribuidores de seguros gastam muito tempo a procurar entender o que aconteceu (passado) quando se deveriam concentrar no que está a acontecer e no que vai acontecer (futuro).

À medida que a distribuição de seguros se torna mais competitiva e com menos capacidade de diferenciação entre os diversos operadores, o crescimento passa muito pela identificação de situações de oportunidade, aproveitando segmentos que apresentam crescimentos pontuais com prémios relevantes. Este crescimento “oportunista” só pode ser alavancado tendo acesso à informação necessária para:



JOÃO VEIGA
Country manager da MPM

João Veiga é licenciado em Gestão de Marketing pelo IPAM e pós-graduado em Direcção Comercial pelo ISCTE. Com uma experiência de mais de 20 anos no sector das Tecnologias de Informação, é desde 2001 o Country Manager da MPM Software em Portugal.

- Segmentar grupos de clientes tendo como base as suas necessidades, tendências do mercado e comportamentos de compra;
- Conhecer bem os eventos que afetam o ciclo de vida das apólices;
- Garantir a retenção dos clientes mais rentáveis, concentrando-se naqueles onde o preço não é o principal fator de decisão;
- Aumentar a penetração nesses clientes através de cross-selling e up-selling.

Até onde pode ir a aplicação da Internet of Things nos seguros?

Com a a proliferação de sensores conectados à internet (IoT), será possível fornecer dados personalizados às plataformas das seguradoras para efeitos de cálculo dos prémios, permitindo que os condutores mais seguros, através dos sensores instalados nos automóveis, paguem menos pelo seguro automóvel e que as pessoas com estilos de vida mais saudáveis e que utilizem as hoje cada vez mais comuns braceletes e relógios de registo de atividade paguem menos pelo seguro de saúde.

Que soluções consegue a sua empresa garantir ao setor segurador que permita responder aos desafios futuros?

A MPM através da sua nova solução de gestão Cloud, o segELEVIA, e dos seus portais e plataformas de acesso móvel para clientes como o eSEG e a segAPP, oferece à distribuição de seguros uma vantagem competitiva avançada, dotando-os de canais de comunicação abertos e gestão de negócio baseada em mobilidade. Os distribuidores de seguros cuja estratégia empresarial seja baseada em crescimento contínuo, têm uma grande oportunidade pela frente ao adotarem estas soluções como a base do seu negócio.



Inicie uma nova viagem

Com o objetivo de inovar e apoiar a transformação digital da mediação, na MPM aperfeiçoamos permanentemente as mais avançadas soluções de gestão para o sector segurador. Fruto deste esforço, também nós evoluímos para um compromisso renovado consigo: preparar um futuro cheio de novidades tecnológicas para o desenvolvimento da Mediação Inteligente.

Em breve, partilharemos consigo a nova MPM.

José Burgos, Business Development
Manager na msg life Iberia

“A Internet of Things é elemento acelerador na transformação digital”

Para as novas gerações será óbvio ativar automaticamente um seguro. Num mundo interconectado tudo será banal a este nível, afirma José Burgos da msg life Ibéria.

Quais são os grandes desafios colocados pelo mundo digital aos seguros?

O mundo digital é uma oportunidade para o setor segurador diversificar e inovar a sua oferta. Ou seja, a conjugação da utilização de tecnologias emergentes como “Internet of Things, Artificial Intelligence ou Machine Learning” e a quantidade e histórico de dados de padrão de comportamento do cliente, só pode resultar, por exemplo, num maior rigor de análise dos modelos matemáticos na base do cálculo do prémio de seguro. Quem sai beneficiado desta conjugação entre tecnologia e “big data” é, sem dúvida, o cliente final, pois permite que a seguradora possa utilizar estes modelos estatísticos para prever possíveis eventos, antecipando a necessidade e ajustando a oferta ao que o cliente realmente precisa. Veja-se o caso de seguros complexos como são os seguros de saúde. Um dos desafios das seguradoras é ter dados de qualidade, pois historicamente isto não aconteceu, pelo que irá demorar alguns anos até que possam tirar partido da tecnologia existente. Mas quando se conjugar estes dados com a utilização de tecnologias atuais, todo o processo vai beneficiar o cliente, que passa a ter nas seguradoras uma experiência de utilização similar à que vem tendo nou-

tras áreas de mercado, onde a agilidade de resposta é um dado adquirido, e a ter nos seguros um “comodity service” disponível quando precisa e no meio que elege.

Hoje, os dados são fornecidos e trabalhados em “real time”, ao momento de cada utilização e mesmo de cada inovação, e esse é o tempo em que nos movemos – em tempo real. É neste desafiante mundo que os seguros vão atuar e disponibilizar as suas soluções para proteger os utilizadores no momento em que estes precisam. Assim como colocamos um capacete na viagem de trotinete elétrica para andarmos na cidade mais movimentada do mundo e termos a garantia de segurança, também esperamos poder comprar um seguro quando precisamos dele, no momento em que decidimos fazer a viagem de e-scooter e apenas para essa viagem. E este é um dos principais desafios que o digital representa para o mercado segurador.

O setor está a usar a small data para perceber as necessidades dos clientes?

O interesse do setor nesta matéria é bastante atual e tem impacto em todos os ramos dos seguros, embora tenha mais ênfase ou mediatismo nos seguros de saúde, onde a utilização dos dados biométricos e clínicos tem gerado algum debate entre os profissionais do setor. Sabendo que é necessário





assegurar o cumprimento do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), e que este tema despoleta interesse tanto nos utilizadores como nos profissionais do setor, estamos convictos que os dados serão um dos principais valores para a inovação de uma seguradora e que a sua utilização potenciará a melhoria de serviços e/ou produtos e ajustar a oferta ao perfil de cliente.

Até onde pode ir a aplicação da Internet of Things nos seguros?

Em teoria, a “Internet of Things” é um dos elementos aceleradores da transformação digital das organizações e o setor segurador não é exceção, podendo até assumir uma posição de liderança nesta nova realidade. Para as novas gerações, será bastante óbvio ativar automaticamente um seguro de proteção para passageiros num carro, com ou sem condução autónoma, que os transportará para a escola ou para o local de trabalho ou até um seguro que cubra acidentes no decorrer de atividades físicas e que possa ser ativado automaticamente de cada vez que se vai ao ginásio. Tudo isto será absolutamente banal num mundo cada vez mais interconectado e as seguradoras deverão estar preparadas para fazer face a esse desafio.

Que soluções consegue a sua empresa garantir ao setor segurador que permita responder aos desafios futuros?

O cliente espera de uma seguradora a mesma experiência que tem noutras áreas de mercado e, por isso, a msg life tem um papel fundamental no suporte e inovação do negócio segurador. Com uma sólida experiência no mercado segurador - tanto das especificidades matemáticas e funcionais como do ecossistema tecnológico essencial para fazer face aos desafios do mercado atual - e uma rede de clientes a nível Global, somos o parceiro tecnológico perfeito para seguradoras independentemente do seu ramo de atuação – Vida, não Vida ou Saúde. Ainda que sejamos uma das referências no Quadrante Gartner, decidimos ir mais além e continuar a ajustar a nossa oferta às necessidades específicas das seguradoras. Por isso, na msg life desenvolvemos e im-

plementamos soluções modulares, com “layers” para agilizar as diferentes vertentes do negócio segurador – desde as áreas de parametrização e gestão de produtos, tarifação, subscrição, análise de risco e e-underwriting. Como também trabalhamos com algumas das maiores seguradoras em mercados tão exigentes como o dos EUA, Europa e Austrália, conseguimos garantir a segurança e estabilidade que as seguradoras procuram em soluções de IT.

A diretiva da proteção de dados e a diretiva da distribuição estão a ser devidamente absorvidas pela indústria dos seguros?

Apesar da ansiedade generalizada aquando da entrada em vigor do RGPD, a 25 de maio de 2018, a percepção que temos é que o setor segurador já era um dos que mais protegia os dados e interesses dos seus clientes e o RGPD só veio reforçar essa prática de proteção de dados no setor. Existe, no entanto, uma zona de incerteza quanto ao impacto desta diretiva na área de saúde que poderá até condicionar a sua inovação pelo constrangimento na utilização de alguns dados, como os biométricos e/ou de comportamentos dos consumidores.

Quais são os seguros do futuro?

Os seguros do futuro serão todos aqueles que, absorvendo os dados e transformando-os em informação, se ajustem ao cliente em tempo real, tirando partido das tecnologias modulares de “Product Tarification & Configuration, e-Underwriting, Artificial Intelligence e Machine Learning”, que potenciam a independência das áreas de negócio e são facilitadores à criação e disponibilização de ofertas de seguros como comodidade. Para além disso, com os novos consumidores, acreditamos que os seguros serão um serviço embebido de forma transparente noutros serviços, de acordo com as preferências de gerações com paradigmas de consumo diferentes da geração anterior. Car sharing, Ubers, e-scooters ou veículos autónomos, terão os seguros automaticamente associados, sendo também banal que o cliente aumente a sua proteção relativamente à oferta standard.



João Pedro Borges

Presidente do CA Executivo
da CA Seguros

Gestão e tecnologia

Que futuro para os seguros

Digitalização, globalização, urbanização, riscos cibernéticos, alterações climáticas, distribuição com as bigtechs e adaptação do mercado a novas regras contabilísticas. Estes são os temas fortes de uma indústria que está em grande transformação a nível da digitalização, com novas regras em termos de distribuição e solvência e perante uma disrupção a nível de produtos, clientes e necessidades. O mundo passou a viver de índices e de cálculos paramétricos e ainda de experiências e onde o cliente é o foco.

As nossas perspetivas quanto à evolução do negócio segurador continuam desafiantes e como tal importa que as seguradoras prossigam o caminho da modernização, identificando novas oportunidades e tendências de negócio. O atual impacto tecnológico leva-nos a uma constante adaptação dos produtos, de forma a irmos ao encontro das necessidades e exigências dos nossos clientes, continuando a promover um serviço de excelência.

Mas o fundamental é que as seguradoras não se afastem da essência da atividade seguradora, que passa pela boa seleção dos riscos e pela definição de prémios adequados e suficientes para esses riscos, e por uma gestão de sinistros muito eficaz. Seria importante continuar a corrigir a atual insuficiência de prémios nos ramos automóvel e acidentes de trabalho, como é demonstrado pelos resultados negativos que esses ramos continuam a apresentar, nas contas técnicas do sector segurador.

Finalmente, um dos grandes desafios que se coloca já em 2019 é o da preparação da entrada em vigor da Norma Internacional de Relato Financeiro 17, relativa a contratos de seguro, a qual virá revolucionar a valorização desses contratos nas demonstrações financeiras, bem como o apuramento dos resultados a eles associados, a partir de 2021. Sem dúvida nenhuma, esta alteração no relato financeiro irá também implicar uma evolução na forma como as seguradoras gerem o seu negócio.

Um dos principais desafios do sector

segurador é atrair e reter clientes, uma vez que estamos a observar uma alteração do seu comportamento, com estes a procurarem cada vez mais soluções personalizadas às suas necessidades. Na Crédito Agrícola Seguros procuramos oferecer aos nossos clientes um portfólio de produtos diversificado, mas sempre com uma proteção abrangente e com excelentes coberturas de assistência, de forma a não defraudarmos as expectativas dos nossos Segurados.

Observamos, desde há alguns anos, a uma grande procura de produtos ligados ao ramo saúde, demonstrando que esta continua a ser uma das áreas mais relevantes e com maior potencial de crescimento, contribuindo para isso as restrições orçamentais do Estado e o serviço deficitário do Serviço Nacional de Saúde em determinadas valências e regiões.

Consideramos que seria importante o legislador tornar obrigatório o seguro habitação, incluindo a proteção contra sismos e outras catástrofes, como incêndios, tempestades e inundações, uma vez que a maior parte das habitações não têm essa proteção contratadas, ou têm capitais seguros insuficientes. Para esse efeito, seria também fundamental a aprovação do fundo para dar resposta a grandes catástrofes, como as seguradoras têm vindo a propor ao Governo, através da Associação Portuguesa de Seguradoras.

Estamos conscientes que a distribuição de seguros irá evoluir para uma etapa cada vez mais digital e a transformação será bastante relevante, apesar de não conhecermos concretamente a que ritmo é que se irá desenvolver, é um facto que essas grandes plataformas globais podem vir a ter um papel relevante na indústria seguradora. As seguradoras terão de ser capazes de se adaptar a essa realidade, e evoluir rapidamente através da implementação de ferramentas de big data, internet of things e inteligência artificial, que lhes permitam ter uma melhor presença na internet e no mobile, ou estarão condenadas a desaparecer ou a funcionar apenas em nichos específicos.



Carlos Robalo Freire

Deputy CEO
na AON Portugal

Quanto aos desafios e circunstancialmente podemos identificar alguns aspetos: no caso das seguradoras, ainda a necessidade de equilibrar a margem técnica e reforçar as suas reservas depois de um longo período de resultados muito baixos do sector. No caso dos brokers “tradicionais” a crescente desintermediação e estreitamento do mercado segurador, sobretudo do mercado local. No particular da Aon, uma vez que assumimos cada vez mais o papel de consultor, o nosso maior desafio é o de encontrar soluções que respondam à crescente complexidade dos riscos ditos “não tradicionais” que as empresas enfrentam, e soluções que reduzam a volatilidade dos seus resultados.

As empresas necessitam cada vez mais de soluções que respondam aos seus riscos, mas que só em parte se resolvem com o seguro. Trata-se muito mais de Diagnóstico/Identificação dos Riscos, da sua Mitigação e da Gestão de Crise e Reputação, do que da simples transferência de riscos através de um seguro.

Há também uma crescente atenção com as pessoas na empresa, a sua motivação, felicidade e bem-estar. Também nesta área procuram soluções entre as quais - mas não exclusivamente - seguros.

Sobre a robótica diria que são sobretudo “realidades” que se aplicam também a este sector e que o fazem evoluir. Todos à sua maneira traduzem Inovação – e a inovação não cria senão desafios e oportunidades: é o motor do progresso.



Paulo Silva

Diretor de Desenvolvimento
Comercial na Prévoir-Vie

Os grandes desafios dos seguradores para 2019 têm a ver com a adequação às novas regras de “Compliance”. São, entre outros, o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados e a Diretiva de Distribuição de Seguros. Nesta diretiva, destaca-se o novo posicionamento dos distribuidores de seguros face ao mercado. O segurador, na qualidade de distribuidor, tem deveres acrescidos, desde logo, no que respeita:

- À conceção dos produtos e a sua supervisão.
- À venda: uma venda com base no aconselhamento. Este aconselhamento será assegurado por profissionais de seguros (mediadores) cada vez mais habilitados através de um processo de formação contínua de aperfeiçoamento. A diretiva impõe essa formação. São boas medidas.
- À informação prestada aos clientes antes da subscrição do seguro, nomeadamente fornecendo elementos que os ajudem a entender o conjunto de garantias que lhes são propostas.

Além disso, os seguradores devem acompanhar a evolução dos novos canais de venda (por exemplo, plataformas internet) e disponibilizar / desenvolver formas de maior interação com os clientes. Por estes motivos, as tecnologias de informação e o negócio digital são grandes desafios a ter em conta num futuro muito próximo.

Sobre aquilo que querem os clientes em termos de novos seguros é importante

distinguir os clientes para poder responder. As empresas procuram seguros que têm em conta o seu negócio, soluções que estejam em linha com o contexto socioeconómico e político da atualidade (por exemplo, aumento das suas responsabilidades, cyber risks) e, para a sua gestão de custos, que sejam competitivos.

Por outro lado, os particulares querem seguros simples, na subscrição e em caso de sinistro; seguros paramétricos que se adaptam à sua pessoa em função do seu perfil, estilo de vida e atividade profissional; seguros de saúde alargados à realidade familiar; seguros de vida que acompanham a longevidade como, por exemplo, a autonomia (ou a sua perda) a partir de certa idade.

A digitalização e a robótica devem ser encaradas como oportunidades. Permitem ganhos de produtividade, logo, tendencialmente, os custos dos seguros serão mais baixos. Deste facto, todos poderão naturalmente beneficiar. Simplificam processos, por vezes complexos e demorados. Reduzem erros e falhas próprios de tarefas rotineiras e não automatizadas. As plataformas Amazon e Google... Apesar de fazerem parte da atualidade em muitos domínios, no caso dos seguros, a realidade é distinta. Focando-nos, ainda, na maioria dos ramos de seguros, constatamos que o segurado precisa de aconselhamento, como por exemplo, nos seus seguros pessoais ou em alguns seguros que requerem uma certa perícia. Estas plataformas não têm atualmente condições para satisfazer os clientes.

Nos seguros de venda mais massificada e tipificada, será, com certeza, uma nova forma de distribuição e subscrição dos seguros. Perspetivam-se oportunidades e ganhos para as duas partes: em volume de negócios para as plataformas e em prémio/preço para os segurados.



Oscar Herencia

Diretor Geral da MetLife na Ibéria

Os desafios passam pela Inovação, digitalização, simplificação e flexibilidade. Na minha opinião, são estes os principais desafios para a indústria dos seguros. Atualmente, os consumidores querem que as marcas saibam as suas preferências, acrescentem valor à sua vida e pretendem uma interação rápida e em qualquer canal. As novas gerações caracterizam-se pela mobilidade e por estarem altamente conectadas, e querem ter uma boa experiência em todas as interações com as marcas e é aqui que reside o desafio: responder às novas necessidades dos consumidores implica uma mudança de paradigma nos negócios, e não uma mera adoção de novas tecnologias. Vamos ter de desenhar produtos inovadores e flexíveis que realmente acrescentem valor a cada cliente individual. Outro aspeto em que vamos ter de trabalhar muito é a distribuição: potenciar a oferta multicanal - introduzir novas tecnologias no quotidiano dos agentes de seguros, potenciar a contratação fácil, e numa primeira fase com apenas um telefonema e, logo acompanhar o mercado e o enquadramento regulatório para avançar para a venda digital. Hoje em dia a MetLife já gera pedidos de clientes “online” que podemos converter em vendas, mas a ideia é terminar esse processo de venda totalmente no digital. Vamos ter essa possibilidade muito em breve.

No caso da MetLife, os clientes pretendem essencialmente contratar seguros de vida e de acidentes pessoais de forma rápida e simples e adaptada às suas necessidades de proteção. As novas gerações querem poder comprar tudo com apenas um clique e pagando de imediato, com MB Way ou Paypal. Mas também as gerações anteriores querem que o processo seja simplificado. Recentemente lançámos o Seguro de Vida Completa, específico para o mercado português, que se distingue exatamente pela sua flexibilidade de contratação, não exigindo exames médicos para subscrições de até 350 mil euros e até aos 50 anos de idade, além de ser possível iniciar a subscrição com uma simples chamada telefónica. Este foco no cliente e na simplicidade e rapidez na subscrição de seguros vai levar a que o setor caminhe cada vez mais para a personalização. Estamos a falar, por exemplo, da subscrição de um micro-seguro para uma determinada ocasião em que o cliente pode assegurar a proteção adequada a si e a quem lhe é mais próximo por um período limitado de tempo. Esta personalização vai ser o começo de uma nova revolução que ainda não sabemos até onde pode chegar. São os chamados seguros “on demand” que vão gerar uma grande revolução na nossa indústria e abrem uma nova era que nos coloca um desafio apaixonante. Não tenho dúvidas de que a digitalização e a robótica terão impacto no setor, mas vejo as novas tecnologias como oportunidades de negócio até porque a MetLife aposta sempre na inovação para responder adequadamente aos clientes. Investimos bastantes esforços na área digital e estamos a colaborar com fintechs e insurtechs em todo o mundo. Contamos dentro do grupo com o MetLife Digital Ventures, MetLife Digital Accelerator ou o LumenLab e temos vindo a desenvolver e a promover diversas práticas em inovação digital para o desenvolvimento do setor. As

novas tecnologias quando integradas na cadeia de valor de uma empresa podem ser uma vantagem competitiva e, conseqüentemente, uma oportunidade para o desenvolvimento do setor. Inclusive estamos neste momento a promover um piloto em Portugal, com a utilização de tecnologias de geolocalização e inteligência artificial autorizadas, que vai trazer muito negócio para os nossos agentes. Portugal foi escolhido para lançar este projeto, que estamos em crer será depois aplicado a nível global pela MetLife. Trata-se de uma prática pioneira onde procuramos, uma vez mais, simplificar a vida do cliente e trazer-lhe uma mais-valia considerável.



Steven Braekeveldt
CEO Grupo Ageas Portugal

Um dos principais desafios da atividade seguradora é a sustentabilidade, ou seja, a capacidade de gerar valor de forma consistente e continuada no tempo. É um desafio diário se tivermos em conta a velocidade das evoluções científicas e tecnológicas, por isso encaramos a incorporação da tecnologia nas nossas ofertas de valor como uma obrigação.

Acima de tudo os clientes querem uma seguradora que esteja onde eles estão e que proporcione uma experiência de cliente excepcional, enquanto se mantém relevante. E isto passa por proteger todo o mundo dos clientes e a oferta das marcas do Grupo Ageas Portugal (Ageas Seguros, Médis, Ocidental e

Seguro Directo) cumprem esse requisito. Por exemplo, o Grupo Ageas Portugal também está a desenvolver uma proposta de valor para casas inteligentes. Por outro lado, também estamos a avançar com soluções destinadas a promover a qualidade de vida durante o envelhecimento. Este ecossistema terá novas soluções a lançar em breve, tirando partido da tecnologia e do profundo conhecimento de um mercado em que a Ocidental é líder histórica. E a Médis, que gere já mais de 700 mil clientes, inovou ao lançar o primeiro seguro exclusivamente dentário, e criou parcerias com vista à prestação de cuidados de saúde (a clientes e não clientes), nas farmácias e em clínicas dentárias com marca Clínica Médis.

Todas as inovações, nomeadamente a digitalização, robótica e as grandes plataformas globais só devem ser encaradas como um perigo se não houver uma aposta constante na inovação tecnológica. No setor segurador temos de estar preparados para pensar e agir sobre o potencial que todas as novas tecnologias trazem para o negócio e o impacto que podem ter nos nossos Clientes. Para o Grupo Ageas Portugal tudo isto são oportunidades e estamos a prepararmo-nos para a mudança. Estamos a apostar na inovação tecnológica, o que se reflete nas diferentes vertentes em que aplicamos a tecnologia, como por exemplo a inteligência artificial na recuperação de acidentes ou na área da saúde, através de um projeto piloto de inteligência artificial destinado à triagem médica e que atuará como uma ferramenta de decisão clínica.



Sandra Moás
Diretora Geral da ASISA Portugal

Muitos dos desafios que devemos esperar para 2019 advêm da transformação que temos vindo a assistir. Por um lado, a muito curto prazo há que fechar a adaptação de uma série de alterações regulatórias que afetaram fortemente o setor, gerando impacto nas entidades ao nível de alteração de procedimentos, sistemas de informação, documentação e arquivo, como o caso da regulação de proteção de dados pessoais, da diretiva de distribuição de seguros e de novas regras de branqueamento de capitais, sendo que o desafio passa por acomodar todas as alterações com o menor impacto nas áreas de negócio e conseqüentemente nos resultados das companhias. Outro grande desafio para o setor segurador passa pela capacidade de adaptar os produtos e serviços de proteção a novas e mais complexas formas de risco, à medida que as sociedades se desenvolvem social e tecnologicamente, como por exemplo o aumento da esperança de vida e de doenças crónicas, novas formas de locomoção, etc.

Na ASISA acreditamos que a procura de seguros de saúde irá continuar a crescer, num contexto onde a esperança média de vida aumenta, mas também aumentam as comorbilidades em faixas etárias mais elevadas e que passam a ser uma fatia representativa da sociedade. Novas necessidades e preocupações em termos de cuidados de saúde e de proteção, coloca em cima da mesa das

seguradoras a premência de produtos que se destacam por dar cobertura à prevenção de doenças, a cuidados de saúde dirigidos aos segmentos sénior, cuidados domiciliários ou complementos de reforma. Na ASISA Portugal, e face aos produtos que disponibilizamos de momento, temos também sentido muita procura nos seguros de vida, procura essa que vem claramente alavancada pelo crescimento do mercado imobiliário no nosso país. Sobretudo o que os clientes procuram são produtos que respondam às suas necessidades, de confiança e qualidade, e que sejam simples na relação seguradora/segurado ao longo de toda a jornada de cliente.

Da perspetiva da ASISA acreditamos que todos deverão ser encarados como uma oportunidade. A digitalização, robótica e a inteligência artificial aportam ao setor melhorias ao nível da eficácia e eficiência dos seus processos, escalabilidade, qualidade e velocidade, permitindo simplificar e melhorar a experiência do cliente e originar uma poupança de custos que se pode repercutir na rentabilidade do negócio. Em relação às grandes plataformas globais, é certo que, com o nível de conhecimento que estas possuem dos clientes, e com as suas competências tecnológicas, poderiam causar alguma entropia no mercado, no entanto julgamos que o caminho natural é aquele que passa por identificar sinergias entre estas plataformas e as seguradoras, juntando as competências tecnológicas das plataformas à «expertise» das seguradoras originando produtos e canais inovadores, por exemplo, através da utilização de dispositivos inteligentes que ofereçam, proponham ou recomendem produtos ou serviços de proteção.



Teresa Brantuas
CEO da Allianz Portugal

O mercado segurador em Portugal está numa fase de crescimento e, ao mesmo tempo, de constante evolução. As companhias de seguros têm de acompanhar as transformações da sociedade, adaptando a sua oferta às necessidades e pedidos dos clientes. Digitalização, inteligência artificial, excelência técnica, acompanhar as políticas de sustentabilidade ambiental, são temas na ordem do dia. E as Seguradoras do futuro têm de incorporar estas realidades. Em paralelo, o mercado segurador depara-se com o grande desafio de desenvolvimento de produtos altamente diversificados, inovadores e capazes de responder às necessidades dos consumidores em diversas áreas, como saúde, acidentes pessoais, multirriscos.

Ao mesmo tempo, o panorama legislativo nacional assiste a várias alterações que envolvem tanto o Regulamento Geral de Proteção de Dados como a transposição da Diretiva UE 2016/97 sobre a Distribuição de Seguros. Numa fase em que surgem constantemente implicações e exigências para regular a atividade do setor, os clientes estão cada vez mais independentes, informados e sensíveis ao preço, o que implica grandes desafios face à conjuntura competitiva do mercado.

Deparamo-nos, assim, numa mudança de paradigma em que é fulcral as Seguradoras acompanharem as transformações do mercado, tarefa que a Allianz tem vindo a desenvolver de forma contínua.

Já algum tempo que o mercado dos seguros

tem vindo a adotar tecnologias e ferramentas ao nível da inteligência artificial e “business intelligence”, de forma a compreender cada vez melhor os comportamentos e necessidades dos consumidores. A Allianz está constantemente a acompanhar novas tendências, nas mais diversas áreas e, a partir daí, desenvolvemos produtos e soluções que se adaptam aos vários segmentos de consumidores dos diferentes mercados.

O mercado da saúde é, sem dúvida, um dos mais desafiantes. Temos vindo a trabalhar em soluções diferenciadas que apostam na prevenção e que ajudam as pessoas a viver mais e com maior qualidade de vida, através do Allianz Saúde e da nossa Rede de Bem-Estar. Ao mesmo tempo, conseguimos cobrir também as necessidades das camadas mais séniores, através do Allianz Saúde 55+.

Tem-se registado um aumento no interesse pela mobilidade elétrica, não somente pelos fabricantes de automóveis e fornecedores de energia, como também (e sobretudo) pelos consumidores. Há, de facto, uma crescente preocupação com o meio ambiente e tendência para estar na vanguarda da tecnologia. E foi mesmo com essas premissas que no último ano lançámos o Allianz Auto Elétricos & Híbridos, um novo produto que disponibiliza coberturas específicas para este tipo de veículos e uma redução de preço, conseqüente de uma análise de mercado consistente com a Estratégia de Sustentabilidade do Grupo Allianz. Numa altura em que o Grupo estabeleceu novas metas e compromissos para as próximas décadas, não podíamos estar no melhor caminho.

Numa fase em que o turismo tem crescido de forma exponencial em Portugal, estamos também atentos à nova legislação sobre o arrendamento local, no sentido de acompanharmos as necessidades em termos de soluções que respondam aos riscos de responsabilidade civil associados a este tipo de arrendamento. Neste sentido, lançámos recentemente um novo seguro para Alojamento Local, destinado

a todos os que exploram a atividade em Portugal, em moradias, apartamentos ou estabelecimentos de hospedagem. É um produto inovador no mercado, desenvolvido para responder à atual legislação e às novas obrigações e responsabilidades dos proprietários de alojamentos locais. Por último, destacam-se os riscos cibernéticos como um dos temas que mais relevo tem obtido, sobretudo na estratégia de negócio das empresas. O mercado assiste a uma grande multiplicidade de riscos constantes, associados à presença nas plataformas digitais, ataques cibernéticos, fuga de dados ou perdas de lucros. Analisando o Barómetro de Risco efetuado pela Allianz, percebemos que o risco cibernético é atualmente uma preocupação central para as empresas em 2019 e nos anos que se seguem, o que conduz naturalmente à aposta em soluções para este nível de risco. Por outro lado, o aparecimento destas novas áreas e aposta das empresas representa, sem dúvida, grandes oportunidades para o setor. A Allianz foi fundada há mais de 125 anos e já assistiu a grandes transformações na sociedade. Durante este período, conseguimos adaptar-nos ao mercado e à sua evolução.

Atualmente, os grandes desafios, mas também oportunidades, prendem-se maioritariamente com a revolução digital. Nos últimos anos temos vindo a transformar-nos numa seguradora cada vez mais digital, repensando a nossa oferta de serviços, automatizando os processos e simplificando os nossos produtos, garantido sempre uma experiência de excelência e qualidade para os clientes que nos acompanham.

Ao mesmo tempo, temo-nos vindo a adaptar às exigências das novas gerações, que serão, sem dúvida, os consumidores do futuro, apostando em soluções cada vez mais intuitivas, claras e eficazes e que vão ao encontro da sua forma de estar na vida. O que nos traz desafios significativos relacionados com a velocidade, agilidade e qualidade, para criarmos e entregarmos valor aos nossos clientes.

Queremos aproveitar a crescente aposta do mercado, sobretudo das gigantes tecnológicas, para conhecermos melhor os nossos Clientes, antecipando tendências e formulando respostas que nos permitam corresponder de forma adequada e em tempo útil às solicitações do momento. O foco nos clientes é o eixo principal da nossa atividade e, por isso mesmo, vamos continuar a sair da zona de conforto e a acompanhar as transformações na sociedade.



Paulo Fradinho

Business Leader da Mercer Marsh
Benefits em Portugal

O mercado vive uma espécie de crise existencial – por um lado há uma tendência de “comoditização” nos segmentos de particulares e PME, com uma oferta direta e online a crescer, por outro as empresas de maior dimensão e complexidade procuram cada vez mais o apoio de um consultor e não apenas um intermediário para a colocação de risco. Este paradigma afeta os modelos de distribuição, as expectativas de criação de valor para o cliente e o perfil e qualificação do talento na indústria seguradora.

Acreditamos que estas tendências não são uma vaga, a mudança é algo constante que faz parte do nosso negócio e das nossas vidas. Foi com esta mentalidade que o grupo Marsh and McLennan Companies criou a Mercer Marsh Benefits – uma rede global de especialistas em employee benefits, com o objetivo de melhorar o engagement do colaborador, bem como o

retorno do investimento das empresas em compensação e benefícios.

É um modelo distinto da prática de mercado, porque tem por base o foco na área dos benefícios sociais – não apenas os benefícios de seguros. Combina o ADN de consultoria da Mercer com a corretagem e gestão de risco da Marsh e cada vez mais tira partido das nossas capacidades digitais para simplificar e proporcionar experiências melhores.

Por seu lado, os clientes querem a oferta de seguros de benefícios mais integrada com as políticas e práticas de RH. Na prática, significa que são seguros que vão ser utilizados por pessoas, logo há que descomplicar, garantir que respondem a necessidades reais e que o serviço é entregue de forma consistente e segura.

Ao contrário de outros ramos, estes seguros tocam a vida de muitas pessoas, logo os clientes não são apenas a empresa tomadora de seguro, mas sim todos os colaboradores e até os seus familiares, em alguns casos. Há uma expectativa de que os novos produtos respondam às necessidades das pessoas, que vão além da cobertura do risco e cada vez mais integram serviços que acrescentam valor, como por exemplo a prevenção de risco e promoção de bem-estar no caso da oferta de saúde.

Entretanto, a próxima vaga de novos competidores vão ser empresas com a Google e Amazon, que vão procurar disrupção do mercado assente em vantagens tecnológicas. Vamos poder comprar seguros em menos de 5 minutos, com um par de cliques? Não acreditamos, a regulação ainda não está aí, mas um dia será possível, toda a indústria tem de se preparar para isso.

A indústria seguradora e em particular a corretagem onde operamos, não vai ficar obsoleta. Os clientes vão continuar a procurar aconselhamento personalizado e cada vez mais especializado. Porém, para sobreviver na era da digitalização, as plataformas vão ser cada vez mais centrais no crescimento, na geração de valor, eficiência de escala e prevenção de risco.



Ricardo Pinto dos Santos

MDS Group COO, MDS Portugal CEO

As alterações em curso nas sociedades modernas têm-se refletido no perfil do consumidor atual, seja ele individual ou empresarial. Os novos estilos de vida, as novas formas de relacionamento, o acesso a um elevado volume de informação e, até, os novos modelos de gestão, têm levado o setor segurador a alterar o paradigma de relacionamento com o consumidor e a implementar novos modelos de distribuição.

Contudo, para por em marcha estas mudanças é necessário um investimento significativo por parte do setor segurador em pessoas, cultura empresarial, sistemas e tecnologia. Investimentos tendencialmente avultados e de longo prazo, com um retorno ainda difícil de estimar.

Os corretores têm sabido responder a estes desafios, atuando como agentes dinamizadores da evolução do setor e assumindo um papel cada vez mais presente e indispensável.

Na MDS, enquanto líderes de mercado em Portugal e com presença em mais de 100 países através da nossa participada Brokerslink, temos vindo a fazer um importante trabalho de inovação e de antecipação das tendências, afirmando-nos como consultores de risco e de seguro dos nossos clientes.

Por outro lado a emergência de novos riscos e o seu impacto nas organizações estão a provocar uma procura por novas soluções de seguro, onde a MDS se tem afirmado como uma referência. Hoje, um

número significativo dos nossos clientes já beneficia de soluções de risco cyber, de proteção contra catástrofes ou até de seguros paramétricos.

Em paralelo, temos vindo a assistir a uma crescente procura por soluções de employee benefits. As empresas querem ser mais eficazes na gestão dos seus recursos humanos, procurando soluções cada vez mais personalizadas e que vão de encontro às necessidades específicas dos seus colaboradores. Nesse sentido, na MDS contamos com plataformas e soluções únicas, capazes de responder às necessidades de cada colaborador.

Os seguros tradicionais, como os acidentes de trabalho e automóvel, continuam a ser os mais procurados dada a sua obrigatoriedade legal. Face à situação do sistema nacional de saúde, o seguro de saúde também tem tido uma crescente procura. No entanto, os consumidores exigem mais para além do seguro, procurando outros serviços complementares que acrescentem valor, como por exemplo, aconselhamento médico preventivo.

Entretanto, as mudanças em curso, com a entrada de novos players e a revolução digital, devem ser vistas como uma oportunidade para os brokers.

Na MDS, enquanto líderes de mercado, temos procurado antecipar essas tendências e realizado importantes investimentos ao nível cultural, de recursos, de sistemas e tecnologias, com vista a dotar a organização das ferramentas adequadas para fazer face a estes desafios.

As soluções disponibilizadas via plataformas digitais assentam numa premissa de baixo preço e de indiferenciação, o que reforça importância do broker atual, como é o caso da MDS que atua como consultor dos seus clientes, oferecendo um conjunto alargado de serviços complementares.

Adicionalmente, é importante referir que a evolução das sociedades e das economias introduzem novos riscos para as empresas. Riscos como a longevidade ou os riscos cibernéticos, entre tantos outros, são cada vez mais complexos e impactantes. Os

brokers profissionais, como a MDS, pelo volume de informação, conhecimento e experiência que acumularam ao longo do tempo, têm a capacidade de transformar esses novos riscos em soluções para os seus clientes.



António Bico

CEO da Zurich Portugal

O setor segurador está a meio de uma profunda transformação porque está a ser fortemente impactado pelos desafios que estão a ocorrer, nomeadamente: digitalização, globalização, urbanização, riscos cibernéticos, alterações climáticas, demografia (aumento da esperança média de vida), insustentabilidade das reformas, os fenómenos BigTech e InsurTech e a Lei da Distribuição de Seguros.

No mundo tecnológico em que vivemos estes desafios atuam de forma interligada e complexa, devendo ser igualmente encarados como riscos. Na Zurich, uma das nossas prioridades passa por apoiar a adaptação dos nossos clientes a estas mudanças, criando antecipação e resiliência ao risco e construindo confiança. É por isso que continuamos a desenvolver soluções vocacionadas para a gestão do risco – granulando o risco com o detalhe que é atualmente possível – mantendo o foco no apoio às comunidades e à sociedade.

Por outro lado tendo em conta os desafios sociais que enfrentamos os clientes procuram produtos de saúde diferentes, seja para doenças específicas ou telemedicina, procuram produtos

de apoio às diferentes fases da sua vida, seja quando ocupam um emprego a tempo parcial, quando são trabalhadores independentes, trabalhadores dependentes de uma agência de trabalho temporário ou quando enfrentam situações de mudanças de emprego, reduções ou interrupções de vencimentos, pausas na carreira ou, já no final da vida profissional, quando procuram apoio à reforma disponibilizada pelo Estado.

Os ciberataques, as catástrofes naturais e os eventos climáticos extremos provocados pelas alterações climáticas são outras preocupações dos clientes transformadas em procura. No entanto, nestas áreas o enfoque é o de sempre: definir a matriz de materialidade e manter uma adequada gestão do risco. As empresas e as pessoas precisam de compreender a sua exposição a este tipo de riscos, analisar as suas necessidades de proteção e protegerem-se através de soluções de seguros adequadas. Na Zurich partilhamos estes desafios com os nossos parceiros de negócio e cooperamos para que estejam sempre preparados para dar a melhor resposta à procura e necessidade do cliente.

É também fundamental percebermos um detalhe que ainda está em falta: ao contrário da maioria dos sinistros, os impactos dos ciberataques e das catástrofes não são individuais, mas alargados a uma cidade, região, país ou, mesmo, ao espaço intercontinental. Nestes casos, os seguradores, sejam empresas nacionais ou multinacionais, não conseguem oferecer soluções suficientes para estes fenómenos, sendo exigida uma grande colaboração público-privada, que reúna entidades internacionais e nacionais e que tenha como foco a proteção e a segurança das pessoas.

Mas, mais do que falar dos produtos em desenvolvimento é importante perceber o cliente dos dias de hoje. Em geral, procura clareza e informação transparente para poder selecionar as apólices mais adequadas e a preços que considera

aceitáveis. É um cliente que quer interações simples e eficazes com o seu segurador e em caso de acidente, quer um parceiro que alivie a sua ansiedade e não o contrário. Em breve, a economia digital fará com que os clientes procurem prémios e coberturas personalizados, em detrimento do “seguro único” que hoje impera.

Os desafios sociais e os novos comportamentos dos clientes estão na base da modificação do mercado da oferta e da procura de seguros. É inevitável que a transformação digital do setor seja a resposta única para estas mudanças e é inevitável que esta realidade nos vai tornar muito melhores.

A digitalização, a robótica e as grandes plataformas globais como a Amazon e a Google são riscos e devem ser geridos como tal, e na Zurich temos uma atitude muito positiva em relação à transformação que o setor está a atravessar. Encaramos todas estas realidades como oportunidades para repensar os modelos de negócio, para fazer melhor e de forma mais ágil e para ter os clientes e os parceiros de negócio mais satisfeitos.

Sendo nativas digitais e especialistas na experiência digital que conferem ao cliente, as BigTech como a Amazon ou a Google que potencialmente entrarão no mercado segurador, vão incentivar a aceleração da digitalização do negócio. No entanto, apesar da Internet of Things, data e analytics destas empresas serem muito sofisticadas, as BigTech vão sempre precisar do know-how dos seguradores e das InsurTech. Neste campo, a Zurich tem pensamento progressivo e já está a trabalhar com um conjunto alargado de InsurTech em todo o mundo. Temos consciência de que ao conhecer mais e melhor cada um dos nossos clientes, conseguimos desenvolver as melhores soluções de seguro e, assim, reforçar a sua confiança e o bem-estar. A digitalização não vai parar e a Zurich também não. Queremos ser um ator principal nesta mudança, liderando a transformação no setor segurador.



Santi Cianci

CEO da Generali em Portugal

O setor de seguros está a viver uma era de transformações, moldado por tendências socioeconómicas, pela volatilidade do mercado financeiro, pelas novas regulamentações, pela inovação digital e pelas alterações no comportamento do cliente. Por isso, num mundo cada vez mais global e conectado, onde as pessoas e os gestores têm cada vez menos tempo disponível e estão preocupados com a eficiência, as seguradoras necessitam de assegurar um serviço de qualidade, apoiando os seus clientes nas suas necessidades.

Neste contexto, a Generali tem a ambição de ser um parceiro para a vida dos seus clientes, oferecendo soluções inovadoras e personalizadas graças à sua rede de distribuição ímpar.

A nossa estratégia passa por continuar a crescer, liderando o mercado de seguros europeu para particulares, profissionais e PMEs, construindo em simultâneo uma plataforma global de gestão de ativos especializada e explorando as oportunidades nos mercados de elevado potencial.

A Europa, onde se inclui Portugal, é o nosso principal mercado e mantém-se com perspetivas de crescimento amplo e atraente. Depois, existe uma necessidade crescente dos segmentos para nós essenciais, sendo que o retalho e as PMEs terão um papel crucial no futuro mercado de seguros.

Os clientes procuram cada vez uma resposta integrada às suas necessidades.

Nesse sentido, hoje contamos com uma oferta integrada de Vida, Gestão de Ativos, Property & Casualty e Saúde que será cada vez mais fundamental para os clientes, que procuram soluções abrangentes para proteger a sua futura qualidade de vida.

Aliás, a integração da nossa oferta reflete a mudança de foco, dos produtos para os clientes. E a mudança de “proteção” para prevenção e manutenção.

Globalmente, estamos a desenvolver ainda mais a nossa oferta para PMEs, expandir a nossa oferta de benefícios aos funcionários e introduzir serviços de valor acrescentado, como cuidados e assistência, para adicionar mais valor à nossa carteira de seguros.

Por outro lado, o modelo de distribuição dos seguros continua em mutação como resposta às necessidades dos clientes. Antecipando as tendências, temos vindo a trabalhar na transformação digital do nosso modelo de distribuição com a criação de uma plataforma de seguro de mobilidade pan-europeia e o desenvolvimento de outros ecossistemas B2B2C. Também iremos expandir a implementação do nosso programa de Agente Digital a toda a nossa rede de distribuição física.

A Generali transformará e digitalizará o seu modelo operacional por meio da simplificação, automação e inteligência artificial. Aumentaremos a percentagem de apólices totalmente digitais e sem papel, melhorando as nossas capacidades técnicas e o controlo de custos.

No entanto, a distribuição física permanecerá fundamental. O toque humano e a orientação dos agentes da Generali permite fornecer produtos personalizados que atendem às necessidades dos nossos clientes. Ou seja, acreditamos que os seguros continuarão a ser um negócio de humano para humano, reforçado por plataformas digitais que permitirão aos agentes da Generali atenderem melhor os clientes com o toque humano e a empatia que nos caracterizam.



João Costa Duarte

Administrador executivo da COSTA
DUARTE – Corretor de Seguros

Na linha evidenciada nos últimos anos e já com cerca de um trimestre de 2019 decorrido, o mercado de seguros continua focado no reequilíbrio técnico dos principais ramos, nomeadamente Acidentes de Trabalho, Automóvel e Saúde. Por outro lado, aguarda-se com expectativa que o regulador proceda à publicação da regulamentação do novo regime jurídico de acesso e de exercício da atividade da distribuição de seguros ou de resseguros.

Num mercado já altamente concentrado, em que os 10 maiores seguradores (Não Vida) têm uma quota de mercado de 85%, a anunciada venda da Tranquilidade, a concretizar-se, poderá provocar alterações no posicionamento dos principais players. Também ao nível da corretagem é de admitir que venham a ocorrer processos de consolidação de alguns operadores.

Os clientes querem essencialmente coberturas adequadas, prémios competitivos e um serviço que supere as suas expectativas. Os terríveis incêndios de 2017 e a tempestade Leslie no outono passado, que surgem na linha do aumento da frequência e severidade das catástrofes naturais que se vem assistindo nos últimos anos, introduzem uma preocupação transversal às empresas e famílias na proteção do seu património, surgindo os seguros de multiriscos como uma importante solução.

Tal como os desafios colocados na gestão da segurança e da privacidade de dados

personais e corporativos, cujas consequências por proteção inadequada podem afetar significativamente a sua atividade, pelo que os seguros de riscos cibernéticos são um tema incontornável nos dias atuais.

Para cobertura do risco de não recebimento duma fatura, o seguro de crédito apresenta-se uma ferramenta fundamental, seja na sua função mais tradicional, seja como mecanismo de apoio à descoberta de novos mercados. Por outro lado, na área dos seguros de saúde e bem-estar a oferta é alargada com produtos e serviços inovadores, indo cada vez mais ao encontro das necessidades do consumidor, sem esquecer os muitos portugueses a trabalhar no estrangeiro que procuram planos de benefícios adequados a esta realidade.

Por outro lado, a indústria seguradora, tradicionalmente, não tem sido o melhor modelo de eficiência, transparência, personalização ou ausência de burocracia, mas para contrariar este paradigma nos últimos anos o setor tem apostado forte na digitalização. Numa perspetiva B2B, têm sido desenvolvidas diversas funcionalidades procurando uma integração mais efetiva entre sistemas, eliminando-se a redundância de tarefas e incrementando-se a precisão da informação. Na relação com o cliente individual, registam-se importantes melhorias como a desmaterialização do papel privilegiando as comunicações eletrónicas, a cobrança automática de prémios por transferência bancária, os portais em especial na área da saúde, as aplicações nos telemóveis, a medicina online ou a participação eletrónica de sinistro, apenas para destacar algumas. O futuro a Deus pertence, mas tal como a Uber não acabou com os táxis, a Airbnb não acabou com os hotéis, as fintech não acabaram com os bancos, as grandes plataformas globais como a Amazon e a Google ocuparão o seu espaço, mas também não me parece que devam ser vistas como ameaças para o setor. Uns têm a aprender com outros e como responsável por uma empresa com uma ligação de quase 100 anos ao mercado de seguros, vejo nas insurtech uma

oportunidade para compreender melhor o cliente, desenvolver serviços inovadores, ter acesso a novos mercados e contribuir para a melhoria da imagem deste importante setor. No final do dia e como geralmente acontece, é o cliente quem dita as regras e aqueles que forem credíveis, conseguem inovar, ter equipas competentes, profissionais e independentes têm todas as condições para consolidar a sua presença no mundo dos seguros.



José Monteiro

Country Manager da Coface

Os grandes desafios para as seguradoras de crédito, prendem-se com a volatilidade dos mercados, com as incertezas políticas, bem como com o impacto que muitas medidas proteccionistas têm no comércio mundial, condicionando significativamente a actividade das empresas, nas suas trocas comerciais, principalmente, no âmbito da exportação. Actualmente, a capacidade de previsão é muito difícil de assegurar devido a este contexto de mudança brusca e acentuada. Tentar prever o que vai acontecer no mundo é cada vez mais importante, mas também é cada vez mais difícil. Tendo presente esta dificuldade, as equipas de analistas económicos e de riscos da Coface procuram estabelecer alguns cenários prováveis e, a partir daí, tentar antecipar formas de gerir os eventos inesperados. Esta volatilidade nos mercados não significa que seja mais difícil fazer negócios, só torna ainda mais importante a gestão dos riscos por parte das empresas, que precisam de ser capazes de reagir

rapidamente às situações. Neste sentido, o Grupo Coface possibilita a cobertura do risco de crédito em mais de 200 países, nos quais está presente através das suas sucursais e filiais, utilizando um modelo comum de análise e gestão de informação e risco, que garante uma qualidade de serviço universal aos nossos segurados. As equipas localizadas nos países de origem dos compradores, independentemente da sua localização, são fundamentais não só na realização de um acompanhamento local aos nossos segurados, mas também como fonte de informação para os analistas de riscos realizarem uma análise factual, com base na sua própria experiência local.

Quando falamos na actividade dos seguros de crédito, naturalmente que acontecimentos catastróficos são bastante impactantes para as empresas, porque podem ter influência não só na preservação dos bens transaccionados, mas também na sua circulação/transporte, provocando prejuízos materiais avultados. Tendo em conta a tendência crescente com que estes eventos extremos ocorrem, uma resposta completa e alterações no que se refere às políticas de análise e subscrição de risco por parte do sector segurador, são necessárias. Neste sentido, não só na exportação mas também nas transacções domésticas, é importante realçar a inclusão no nosso contrato da cobertura do risco catastrófico, uma cobertura que, em Portugal, é exclusivamente disponibilizada pela Coface na sua apólice base. A nossa cobertura de catástrofe natural, em particular, abrange qualquer facto de natureza ambiental, tal como, mas não exclusivamente, uma erupção vulcânica, um terremoto, um maremoto, um tufão ou uma inundação.

Por outro lado, a Coface sempre se reviu como uma organização na dianteira da inovação tecnológica, investindo recursos na criação de ferramentas digitais, internas e externas, que potenciam e simplificam as nossas soluções de seguro de crédito. É por esta razão que, paralelamente aos produtos, desenvolvemos serviços complementares que assentam em plataformas digitais

de última geração e procuram otimizar a comunicação entre a Coface e os seus clientes, entre os quais destacamos, a CofaNet Essentials, a plataforma online para a gestão diária da apólice de seguro de crédito, através da qual é possível o utilizador identificar os clientes e garantir as vendas para os mesmos, conseguindo uma redução dos custos de análise e maior rapidez no acesso à informação pretendida, em função da opção de consulta adotada; o CofaServe, uma solução de Web Service, que permite a integração das nossas soluções nos sistemas informáticos do cliente, reduzindo significativamente os custos de gestão administrativa do contrato; e a CofaMove, uma aplicação para equipamentos de comunicação móveis, dirigida prioritariamente às equipas comerciais, através da qual é possível obter uma classificação sobre um cliente localizado em qualquer país do mundo, num prazo de resposta de segundos, assente numa base de dados de cerca de 80 milhões de empresas. As plataformas On-line são oportunidades para a actividade, desde que numa relação de B2B, uma vez que é possível cobrir o risco de crédito de uma venda efectuada através de uma plataforma. Temos a tecnologia, desde a ligação entre sistemas ao produto, sendo necessário somente definir casuisticamente a melhor solução.



Paulo Morais

Diretor da Crédito y Caución
para Portugal e Brasil

No caso das seguradoras de crédito, o grande desafio é o aumento da incerteza global. Os riscos que ameaçam a solidez

do crescimento e do comércio global aumentaram no segundo semestre de 2018 e constituem uma ameaça para o crescimento em 2019. As expectativas são mesmo de abrandamento da economia global em 2019, o que antecipa um aumento das insolvências globais e um abrandamento do crescimento. A disputa comercial sino-americana é o grande fator de incerteza no plano global. Em termos europeus, onde se localizam os principais mercados de exportação das empresas nacionais, temos a questão do Brexit sem acordo, a situação económica e fiscal em Itália, a sucessão política na Alemanha e um possível resultado das eleições para o Parlamento Europeu, em maio próximo, que possa levar a uma afirmação de grupos políticos mais eurocéticos e ao intensificar de opções económicas mais protecionistas.

Por outro lado, no caso dos seguros para empresas, os segurados querem produtos cada vez mais ajustados às suas necessidades e dimensões. Por isso lançámos, por exemplo, a nova Apólice Start, um seguro de crédito direcionado para as micro e para as pequenas e médias empresas. Querem também serviços de valor acrescentado que agilizem o acesso às soluções, que permitam uma visão global da situação da empresa e dos seus clientes, que apoiem a empresa nos seus processos de negócio internos e na exportação. Hoje o nosso seguro de crédito reúne um conjunto de valências que facilitam a vida às empresas, que as ajudam na gestão da sua carteira de clientes, na atualização da sua base de potenciais clientes solventes, na gestão de faturas ou até na definição de rotas comerciais otimizadas. Todos os serviços estão hoje assentes em plataformas fáceis de usar, interativas, seguras, transparentes e disponíveis 24 sobre 24 horas.

Entretanto a digitalização tem-nos permitido integrar e aperfeiçoar processos, o que gera economias e um serviço aos nossos segurados mais eficiente, mais integrado, mais acessível

e até mais transparente. Para o tecido empresarial com o qual trabalhamos, em especial para as pequenas e médias empresas, o seu impacto será também positivo conferindo-lhes maior competitividade. Mas é preciso apostar nisso. A digitalização é um dos fatores chave de incremento da competitividade para as PME nacionais e empresas mais competitivas geram mais transações e estão mais aptas a competir nos mercados externos e a entrar nas cadeias de valor internacionais. Com a robótica aplica-se a mesma lógica de modernização que terá sempre impactos negativos naquelas empresas com menor capacidade de investimento, mas abrirá novas oportunidades para outros operadores. É um processo que gera dinâmica no mercado, que leva o surgimento de novas empresas, que dinamiza investimentos e que requer o apoio do setor segurador no sentido de garantir a tranquilidade financeira das empresas no decurso das suas transações a crédito. O nosso papel é ajudar o tecido empresarial nacional, grande e pequenas empresas, empresa estabelecidas ou startups, a enfrentar todos estes desafios e a agarrar as oportunidades que possam surgir reduzindo a incerteza.



Rodrigo Simões de Almeida

Country Manager da Marsh Portugal

Os principais desafios para um consultor e broker são a correta definição dos riscos emergentes através da sua mitigação e transferência, antecipando potenciais

impactos financeiros e garantindo o risco global pela atividade. A gestão destes desafios mais exigentes, levam a que a proposta de valor do consultor garanta um melhor controlo interno do risco nas empresas.

Através da implementação de uma metodologia e de meios informáticos adequados assegura-se a celeridade e a eficácia nos processos de gestão.

Da nossa experiência, notamos um aumento na procura de seguro de cyber risks, de D&O e de Responsabilidades em geral. A proteção para cyber risks vem muito ao encontro dos ataques cibernéticos, cada vez mais severos e frequentes, com consequências graves para as empresas. As Responsabilidades, porque as organizações estão mais preocupadas em garantir que, no caso de um erro nas suas operações, possam ter uma salvaguarda.

Com os fenómenos atmosféricos (tempestades, seca, etc) que temos vivenciado, as empresas também aumentaram a necessidade de rever as condições do seguro de patrimoniais e lucros cessantes. Também, o seguro de caução assiste a uma maior procura, em especial pelas empresas com operações internacionais. Essencialmente requerem a procura de novas soluções.

Por outro sem dúvida que as novas tecnologias oferecem oportunidades, sem precedentes, para moldar o futuro. Com essas oportunidades aparece, igualmente, a responsabilidade de aumentar o nosso conhecimento e as nossas capacidades. Vivemos na Era Digital e estas tecnologias estão a transformar também o nosso próprio sector. A Marsh lançou mundialmente, ainda em 2018, a “Bluestream” - uma plataforma digital, baseada em sistemas de cloud, para o mercado de affinitys, com novas soluções de seguro.

Esta nova era obriga as organizações a repensarem a forma como interagem com os seus clientes, que desejam, cada vez mais, experiências digitais intuitivas e, simultaneamente, personalizadas às suas necessidades.



Maria Celeste Hagatong

CEO da COSEC

O ano de 2019 é o 50º ano de atividade da COSEC. A COSEC é a mais antiga companhia de seguro de créditos a operar em Portugal e líder do mercado, com uma quota de 51% nos seguros de crédito e de 53% nos seguros de caução.

Em 2019, a COSEC continua com uma aposta muito forte em servir cada vez melhor as empresas portuguesas que recorrem aos seguros de créditos e de caução. Para isso, fortaleceu o seu relacionamento com novos parceiros bancários que lhe permitem chegar de forma mais eficiente junto das mid caps e PME. Em Julho de 2018, a COSEC assinou um acordo de distribuição com a CGD e, em Março de 2019, com o Millennium BCP, para além do que mantém há mais de uma década com o seu acionista BPI.

A COSEC lançou, já em 2019, uma plataforma digital para interagir com os seus parceiros mediadores e agentes de seguros, permitindo a estes uma gestão dos respetivos portfólios em tempo real e, assim, puderem dar uma melhor resposta aos segurados da COSEC. Igualmente, será ainda lançada, no primeiro trimestre, uma plataforma com a mesma finalidade destinada aos parceiros bancários.

Com um grande enfoque nas PME, a COSEC vai disponibilizar produtos mais adaptados a este segmento de mercado, o primeiro dos quais irá ser lançado no início do 2º trimestre deste ano.

A qualidade de serviço prestado pela COSEC continuará em 2019 a ser um dos

mais importantes focos da Companhia. A sua monitorização permanente irá permitir a introdução das melhorias que se mostrem necessárias.

Apesar das incertezas que pairam sobre o crescimento económico ao nível mundial e, sobretudo nos principais parceiros comerciais de Portugal, a COSEC continuará a sua aposta no aumento da sua base de clientes, num melhor serviço aos seus segurados e na prossecução do seu plano de digitalização, com ganhos de eficiência para os seus clientes e parceiros, mas também para a Companhia no seu todo.



Nuno Arruda

Head of Clients Willis Towers Watson

Os grandes objetivos são conseguir acompanhar e, principalmente, antecipar os desafios dos nossos clientes. A evolução dos métodos de produção, de comunicação, o futuro do trabalho, a tecnologia como base e/ou suporte da cadeia de valor, a complexidade das cadeias de fornecimento, a retenção e atração de talento e a volatilidade e incerteza geopolítica representam riscos (e oportunidades) para os nossos clientes. Como tal, estes devem estar no centro das nossas preocupações e soluções, de forma a ajudarmos as organizações a tomar melhores decisões e mais informadas, com suporte analítico e empírico.

Complementarmente, os clientes esperam cada vez maior conectividade, informação de gestão em tempo real e mensurabilidade do seu investimento - seja em ferramentas

de gestão ou soluções de transferência de risco.

Estes desafios culminam num outro: a necessidade de rápida adaptação e agilidade num setor tido como algo conservador e estático. No entanto, têm-se verificado interessantes evoluções, tanto ao nível dos canais tradicionais, como das novas dinâmicas geradas pela entrada de novos players, insurtechs, etc. Para além destes desafios, há que enfrentar ainda o contexto particular do mercado português: a concentração e redução do número de parceiros seguradores, o que raramente se traduz numa boa notícia para os consumidores.

Por outro lado, focando-nos no setor corporate, os clientes procuram cada vez mais que o seu portfolio de seguros se adapte às suas reais necessidades e estratégia. Por exemplo, a internacionalização coloca diferentes desafios em relação aos enfrentados por empresas com dificuldades na atração e retenção de talento ou que estejam a implementar processos de atualização tecnológica ou mudanças no modelo de negócio. Por outro, as soluções podem ser variadas, de diferentes origens, complementares ou não. É por isso essencial o apoio de consultores que acrescentem valor na identificação, quantificação e transferência eficiente de risco.

Friso que temos hoje o privilégio de assistir a uma era de inovação sem paralelo e à entrada de novos players, soluções e abordagens. Esta nova realidade, desde que devidamente regulada/supervisionada, deverá ser sempre uma boa notícia para os consumidores, não só pelo alargamento da oferta mas também por obrigar à evolução e adaptação de quem já está no mercado.

O desafio coloca-se precisamente em garantir que a concorrência salvaguarde os direitos e garantias dos consumidores e dos concorrentes.



A transformação do digital e o SAF-T (PT)



Ricardo Correia,
EY Tax Senior Manager

Criado pela OCDE, o Standard Audit File for Tax (SAF-T), é um dos fatores centrais da pegada digital das autoridades tributárias, dando a oportunidade de acesso a dados relevantes (comerciais e contabilísticos), num formato standard e comparável, que conjugado com o uso de tecnologias de big data e data analytics capacita inspeções fiscais mais eficientes, detetando fraudes ou desvios, mesmo com o desconhecimento do contribuinte.

O SAF-T, terá cada vez mais um papel relevante na própria automatização do compliance fiscal, como se observa desde já com recente portaria n.º 31/2019 de 24 de Janeiro, em que se estabelece que a submissão da IES e o pré-preenchimento dos seus respetivos anexos A e I, será apenas possível após entrega e validação do ficheiro SAF-T pela autoridade tributária (AT).

Num contexto em que a AT, tendo por base os dados comerciais e contabilísticos inscritos nos sistemas de informação das organizações, deduz o compliance fiscal (eliminado a análise e validação de dados prévia ao preenchimento de declarações fiscais) e realiza auditorias fiscais com base em data analytics (accedendo de forma quase instantânea a todos os dados da organização em formato digital, para a tomada de decisão), é relevante avaliar as implicações para a função fiscal.

Na era digital, a função fiscal, deve-se transformar, adotando nova tecnologia que permita suportar tanto os novos processos de compliance fiscal (requeridos pela AT) como de gestão eficaz de auditorias fiscais digitais. Esta mudança requer um novo enquadramento colaborativo, entre a função fiscal, financeira e de sistemas de informação, dentro da organização.

Podemos refletir, desde já, sobre quatro capacidades a criar ou reforçar:

1. Capacidade de extração do ficheiro SAF-T (PT) do sistema de informação (de contabilidade) de acordo com os requisitos da AT (p.ex. implementando as taxonomias).

2. Capacidade de validar e testar os dados inscritos no sistema de informação, detetando anomalias ou desvios no compliance, antes da sua extração e submissão. O modelo de regras de validação deverá preferen-

cialmente ser idêntico ao usado pela AT, na sua avaliação sobre o cumprimento do compliance das organizações.

3. Criar processo (proactivo e automatizado) de gestão de risco no compliance, com capacidade para detetar e corrigir anomalias ou desvios no compliance no momento em que os dados comerciais ou contabilísticos são registados nos sistemas de informação.

4. Adotar tecnologia de data analytics para interpelar e visualizar os dados fiscais e contabilísticos da mesma forma que a AT, garantindo capacidade de resposta a auditorias fiscais digitais.

Estas novas capacidades, vêm permitir, uma redução efetiva da exposição a riscos reputacionais e fiscais (de compliance e auditorias) no contexto da digitalização das autoridades fiscais, mas também vêm permitir a criação de valor, através, por exemplo:

1. Da deteção de oportunidades de fiscais, tendo por base a utilização de tecnologias de data analytics.

2. Do suporte a decisões de gestão, com base na capacidade de visualizar e analisar o grande volume de dados fiscais e contabilísticos da organização.

3. Do aumento da eficiência e redução de custos na função fiscal, com automação dos processos de controlo de riscos no compliance.

IFRS 17 e o impacto no sector segurador



Gonçalo S. Oliveira,
SPS Advogados



Carla Azevedo Gomes,
SPS Advogados

O sector segurador, ao longo dos últimos anos, enfrentou e ultrapassou diversos desafios numa envolvente macroeconómica volátil e num contexto de profundas alterações regulatórias. No entanto, novos desafios se colocam ao sector especialmente em termos regulatórios e de reporte contabilístico e financeiro, nomeadamente com a implementação da IFRS 17 (International Financial Reporting Standard 17), cuja data de aplicação aponta para 1 de Janeiro de 2021, não obstante prever-se que a dita aplicação seja adiada para 1 de Janeiro de 2022.

A aplicação da IFRS 17 pelas empresas de seguros nacionais traduzir-se-á num conjunto de alterações profundas e complexas na atividade seguradora. Desde logo, terão de alterar a forma como recolhem, armazenam e analisam os dados, pois os atuais modelos contabilísticos, atuariais e financeiros terão de ser reformulados. Implementar com sucesso a IFRS 17 exigirá assim um elevado esforço organizativo de coordenação e integração dos vários departamentos, incluindo a área contabilística, financeira, tecnológica, de gestão de risco e auditoria interna.

Um dos impactos será ao nível dos recursos humanos, na medida em que será necessário contratar pessoas com elevada formação ou formar os atuais funcionários das seguradoras. Outro potencial impacto será o custo financeiro da implementação da IFRS 17 resultante do investimento em novos sistemas informáticos, novas aplicações e consultoria externa.

De igual modo, a aplicação destas novas regras uniformes de contabilidade e reporte financeiro à atividade seguradora, poderá trazer surpresas evidenciadas nas demonstrações financeiras apresentadas por estas entidades, designadamente, no cálculo do lucro declarado das empresas de seguros. Se por um lado a maior transparência e comparabilidade que a IFRS 17 traz ao sector segurador permitirá aos clientes e investidores decisões mais informadas, por outro lado, poderá haver maior volatilidade nos resultados financeiros, menores lucros e assimetrias significativas entre os riscos assumidos e os ativos/provisões das seguradoras.

A nova norma para contratos de seguros terá também impacto em outras áreas da atividade, nomeadamente na conceção de produtos e pricing, política de investimento, gestão do risco, alocação de recursos e estratégia de resseguro. Sendo de destacar, no que concerne ao mercado nacional, o impacto que a alteração do modo e momento de quantificação do risco ressegurado/retido poderá ter nas vertentes contabilística e tributária e (in)cumprimento do Solvência II.

As mudanças que a IFRS 17 traz ao sector segurador fazem parte da natural evolução do mercado, proporcionando mais e melhor informação com o objetivo de prevenir riscos sistémicos e proteger consumidores e investidores num mercado cada vez mais transparente e com igualdade de meios. Devem, tais mudanças, ser encaradas como oportunidade e não como ameaça!

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



STEVEN BRAEKEVELDT
CEO Grupo Ageas Portugal



EDUARDO CONSIGLIERI PEDROSO
CEO Saúde, Parcerias e B2C



JOSÉ GOMES
CEO Não Vida, Agentes e Corretores



NELSON MACHADO
CEO Vida, Pensões e Bancassurance



Grupo Ageas Portugal: Mais do que um grupo segurador

MARCAS DO GRUPO AGEAS EM PORTUGAL

- » Ageas Seguros, Médis, Ocidental, Seguro Directo

RECURSOS HUMANOS

- » 1.304 Colaboradores

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

- » Bancassurance
- » 3.382 Agentes e Corretores
- » Rede Médis
- » Plataforma Seguro Directo

CLIENTES POR CANAL

- » Bancassurance: 930 mil
- » Agentes: 666 mil
- » Seguro Directo: 125 mil

QUOTA DE MERCADO GLOBAL

- » 16,6%

RAMOS

- » Não Vida, Vida, Pensões

www.grupoageas.pt

A Ageas é um grupo segurador internacional, sediado em Bruxelas, com 190 anos de experiência e presente em 14 países. Concentra as suas atividades na Europa e na Ásia, que em conjunto, constituem a maior quota do mercado global de seguros. Em Portugal é um dos líderes no ranking segurador português, operando através de marcas conhecidas como a Ageas Seguros, Médis, Ocidental e Seguro Directo. A Ageas aposta em Portugal como um dos principais mercados, onde se pretende desenvolver, através de parcerias fortes e contribuindo para o desenvolvimento do país e da sociedade, ajudando os Clientes a gerir, antecipar e proteger-se contra riscos e imprevistos, para que possam viver o presente e o futuro com a máxima segurança e serenidade.

Um dos valores do Grupo Ageas é ousar ser diferente, sempre com um propósito me-

lhor, numa orientação transversal a toda a atividade e que suporte as escolhas estratégicas do Grupo. Para estar um passo à frente, a Ageas posiciona-se além dos seguros, com o objetivo de estar onde estão os seus Clientes, proporcionando-lhes um serviço excepcional. Bons exemplos desta dimensão são: a Go Far, em parceria com a Associação Nacional de Farmácias, que oferece uma solução inovadora na prestação de cuidados de saúde aos Clientes das Farmácias Portuguesas e da Médis; a Kleya, uma joint venture com o objetivo de criar um serviço global e facilitador do processo de estabelecimento de residentes estrangeiros em Portugal; e, mais recentemente, o lançamento de uma rede de clínicas dentárias própria com a marca Clínica Médis.

Um elemento determinante para o sucesso dos negócios e uma mais-valia para o posicionamento de mercado e na relação com



os Clientes é a inovação tecnológica. A velocidade das evoluções científicas e tecnológicas, traduz-se num desafio diário para o grupo segurador, para que se mantenha competitivo no futuro dos seguros. É neste papel de acompanhar e alimentar uma inovação disruptiva mais próxima de Portugal que é um dos fundadores da Singularity University Portugal e nasce a parceria com a Nova School of Business and Economics. A aposta constante na inovação tecnológica reflete-se nas diferentes vertentes em que o Grupo Ageas Portugal aplica a tecnologia, como por exemplo: soluções baseadas em inteligência artificial designadamente na personalização do website Médís e no reembolso de despesas via plataformas digitais, em chatbots e em triagem clínica, com uma ambição elevada de entregas inovadoras nos próximos anos.

Um forte compromisso com o desenvolvimento económico e social

Também intrínseca ao desenvolver de toda a atividade é a Responsabilidade Social e Corporativa, que traduz o posicionamento

do Grupo Segurador quanto aos grandes desafios sociais, ambientais e de negócio nas várias dimensões da Sociedade, nomeadamente a Literacia Financeira. No âmbito desta temática foi desenvolvido o projeto “Oriênta-te”, pela Fundação Ageas, que materializa o desafio de sensibilizar as camadas mais jovens para a necessidade de poupar e preparar o futuro, assumindo a forma de um concurso nas escolas. Com um papel ativo no desenvolvimento da Sociedade, a Fundação Ageas (IPSS), uma organização corporativa e agregadora de pessoas e parceiros, promove atividades de solidariedade social junto da comunidade, promovendo o voluntariado corporativo e desenvolvendo programas com impacto social.

O investimento na Cultura e nas Artes assume também um papel de destaque no posicionamento da marca que permite aliar objetivos de notoriedade a um forte contributo para o desenvolvimento da sociedade. É neste âmbito que surge a parceria com o Coliseu Porto Ageas, numa forte aposta para a dinamização nas áreas da cultura, música, dança e do entretenimento nacional. Mas já são várias as outras parcerias que têm sido estabelecidas nesse sentido: a Casa da Música com o “Prémio Novos Talentos Ageas”; ou a presença ativa em festivais de música e de artes de referência nacional. O Grupo Ageas Portugal procura constantemente novas oportunidades que permitam reforçar ainda mais esta aposta e marcar a diferença no mercado, essencialmente apoiando o desenvolvimento da cultura e tornando-a mais acessível à população.

O Grupo Ageas Portugal tem nos seus 1.304 Colaboradores um dos seus principais ativos, em que se aposta numa filosofia focada na capacidade de entrega, na paixão e no profundo empenho das equipas. E porque Colaboradores felizes fazem Clientes felizes, ambiciona ser um empregador de referência, ter os melhores profissionais, pessoas empreendedoras que colocam toda a sua energia e profissionalismo ao serviço dos Clientes.

Os vários prémios e distinções, que todas marcas têm recebido ao longo do tempo são o reconhecimento dos Clientes e do Mercado.

AS MARCAS DO GRUPO AGEAS PORTUGAL



Com uma imagem jovem e colorida, a Ageas Seguros oferece produtos e serviços adaptados às necessidades dos seus Clientes, desenvolvendo a sua atividade com uma alargada rede de distribuição de Mediadores e Parceiros. A seguradora disponibiliza serviços inovadores como o cartão Mundo Ageas Seguros, com descontos diretos aos Clientes em vários parceiros.

Um mundo para proteger o seu: é desta forma que a marca se afirma pela proteção da vida e do futuro dos seus Clientes.

OCIDENTAL

A Ocidental é o maior operador de bancassurance em Portugal através do Millennium bcp. Oferece um vasto leque de soluções Vida e Não Vida, que visa a proteção de famílias e empresas, no plano pessoal e patrimonial. A Ocidental Pensões é líder destacada no mercado de Fundos de Pensões em Portugal, gerindo mais de 5.2 mil milhões de euros de ativos, que se traduzem numa quota de mercado de 26,9%. Foi reconhecida com a atribuição do “IPE Award” para o melhor Fundo de Pensões em Portugal em 2018.



Desde o seu lançamento no mercado segurador em 1996 que a Médís se afirmou como um player de relevo no sistema de saúde em Portugal, criando um verdadeiro Serviço Pessoal de Saúde.

E ao longo dos anos a Médís continuou a inovar e a reforçar a sua proposta de valor disponibilizando um Médico Assistente que garante o acompanhamento da saúde em todas as fases da vida, Enfermeiros para acompanhamento 24 horas/dia através da Linha Médís, mas também serviços que facilitam a experiência de Cliente onde quer que esteja através do Ecosistema digital.

SEGURO DIRECTO

A simplicidade aliada a um serviço de qualidade a um preço competitivo é um dos fatores de sucesso da Seguro Directo, uma marca especializada no seguro automóvel. Pioneira em Portugal na comercialização de seguros automóvel, por telefone e internet, recentemente renovou a sua identidade visual, reforçando a sua proximidade com o Cliente. Sob o mote “mais simples do que pensa”, a marca posiciona-se como seguradora que está sempre presente para os seus Clientes, através de uma forte presença digital e com uma excelente experiência de atendimento ao Cliente.

Abarca Seguros

Em 2018, a Abarca – Companhia de Seguros, S.A. atingiu a liderança do ramo de seguros de caução em Portugal.

Desde a sua constituição em 2016, que a Abarca tem contribuído para o crescimento exponencial do ramo de caução em Portugal, ramo que se encontrava estagnado há vários anos.

A nossa estratégia de formação e divulgação das vantagens do seguro de caução tem conduzido a um maior número de empresas utilizadoras deste seguro, tornando num setor mais dinâmico.

A Abarca é já reconhecida como um verdadeiro especialista em seguros de caução em Portugal e nos outros países onde opera, nomeadamente em Espanha e Itália. Recebemos convites para participar em operações de clientes de todos os setores de atividade.

Temos um modelo claro, que é o de sermos uma empresa de seguros de nicho,

monoramo, muito especializada, com uma atenção muito personalizada para um cliente “boutique”.

De facto, os nossos clientes têm consciência que as nossas soluções são personalizadas e projetadas à medida das suas necessidades. Adicionalmente, tentamos ter uma direção exemplar, onde a administração é profundamente conhecedora de todos os riscos subscritos.



DR. FERNANDO MORALES ALBA
CEO



Finalmente, temos um processo de recrutamento altamente seletivo, que incide mais na atitude do que nas aptidões. Atitude, ou se tem ou não; aptidões, todos podemos adquiri-las.

Orgulhamo-nos de ter uma equipa altamente comprometida, motivada e identificada com o projeto.

A Abarca é feita pelas pessoas que a formam!!

RAMO CAUÇÃO ÁREAS DE NEGÓCIOS ESPECIALIDADES

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

www.abarcaseguros.com

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

PUB

Às vezes
falta muito pouco
para continuar
a crescer



Líder nacional em seguros de crédito e caução

A COSEC é a seguradora líder de mercado em Portugal nos ramos de Crédito e Caução, com soluções de gestão e controlo de créditos no mercado interno e externo.

Com uma sólida estrutura acionista, constituída pela Euler Hermes, seguradora de créditos líder a nível mundial e o Banco BPI, a COSEC é o parceiro chave das empresas portuguesas, pois permite uma gestão eficaz do crédito a Clientes e cobre os prejuízos decorrentes do não pagamento das vendas a crédito de bens e serviços, permitindo às empresas crescer em segurança e alcançar novas oportunidades comerciais. A solidez da sua base de dados empresarial, suportada por uma experiente equipa de analistas, permite uma monitorização do risco que se estende a mais de 231 mil empresas nacionais e 40 milhões à escala mundial. Com mais de 13.000 decisões de crédito por mês e prazos de resposta inferiores a 48h

em 91% dos pedidos de garantia de crédito, destaca-se ainda pela taxa média recuperação de créditos nos últimos 5 anos de 43%. Na qualidade de Agência de Créditos à Exportação, a COSEC fomenta a competitividade das empresas nacionais apoiando a exportação e a sua internacionalização, através da concessão de Seguros com a Garantia do Estado.

No ano em que celebra 50 anos de história, a COSEC continua a estar ao lado das empresas portuguesas, apoiando o seu crescimento em segurança.



MARIA CELESTE HAGATONG

Presidente do Conselho de Administração da COSEC



COMISSÃO EXECUTIVA DA COSEC

- » **Thierry Etheve**
Presidente da Comissão Executiva da COSEC
- » **José Vairinhos Gonçalves**
Administrador da Comissão Executiva da COSEC
- » **Ana Carvalho**
Administradora da Comissão Executiva da COSEC

ÁREAS DE ATUAÇÃO:

- » Seguro de Crédito
- » Seguro Caução
- » Seguros de Créditos com Garantia do Estado

www.cosec.pt

Lisboa: (+351) 217 913 700 | Serviço COSEC direto | cosec@cosec.pt | [linkedin.com/company/cosec](https://www.linkedin.com/company/cosec)

PUB

COSEC, COMPANHIA LÍDER EM SEGUROS DE CRÉDITO E CAUÇÃO EM PORTUGAL

51% DE QUOTA DE MERCADO NO SEGURO DE CRÉDITO

53% DE QUOTA DE MERCADO NO SEGURO CAUÇÃO

Seguradora N.º1 em Portugal nos ramos de **Crédito** e **Caução**, com soluções de gestão e controlo de créditos no mercado interno e externo.

Parceiro chave das empresas portuguesas, a **COSEC** é especialista na avaliação de risco, cobertura e recuperação de créditos, permitindo às empresas crescer em segurança e alcançar novas oportunidades comerciais.

Fonte: Associação Portuguesa de Seguradores, 2018



(+351) 217 913 700
cosec@cosec.pt

www.cosec.pt



AO SEU LADO EM TODO O LADO

Mútua dos Pescadores – Mútua de Seguros, CRL

A primeira cooperativa de utentes de seguros portuguesa

A Mútua é uma cooperativa de utentes de seguros com décadas de experiência e liderança nos seguros para a pesca, sendo igualmente especialista nos seguros para a náutica de recreio e marítimo-turística, tendo-se tornado também nesta última líder de mercado. Disponibiliza ainda seguros de acidentes de trabalho, acidentes pessoais, incêndio e multiriscos, para particulares, empresas, associações e demais organizações do setor cooperativo e social, entidades públicas, entre outros. Em 1942 nasceu um segurador diferente. Ao contrário das primeiras mútuas de seguros criadas então, ligadas aos grémios, a Mútua dos Pescadores dependia diretamente da Junta Central das Casas de Pescadores, e tinha como objetivo segurar a pequena pesca, acabando por abarcar a frota da sardinha, com a integração da Mútua da Sardinha em 1994.

Em 2000 recebeu a única Medalha de Honra das Pescas concedida pelo Ministro da tutela, premiando os serviços prestados ao setor. Foi também a partir daí que a Mútua se tornou no segurador da náutica de recreio e marítimo-turística, e demais atividades praticadas no mar, nos rios ou barragens.

Com os olhos no mar e os pés bem assentes na terra, os associados da Mútua dos Pescadores não prescindem da proteção garantida pela seguradora que melhor os conhece e que os acompanha nas boas e nas más horas.

Os valores Prevenção e Segurança são palavras-chave que definem a estratégia da Mútua.

A Mútua dos Pescadores continua a crescer na pesca e demais atividades marítimas, mas também no setor cooperativo e social, e no setor público. Conta com cerca de 50 trabalhadores e mais

de 100 colaboradores, entre os quais as organizações da pesca, clubes náuticos e cooperativas, com dependências e balcões que abarcam todo o litoral do Continente e Regiões Autónomas.

É uma entidade reconhecida pelo setor segurador, pelas entidades de regulação e

supervisão, bem como pelos operadores das várias atividades onde intervém.

A Mútua dos Pescadores é a prova de que os princípios mutualistas e cooperativos aplicados no sector de seguros em Portugal são sustentáveis e que respondem eficazmente às necessidades dos consumidores.



SEGUROS
MÚTUA

MÚTUA DOS PESCADORES
MÚTUA DE SEGUROS, CRL
mutuapescadores.pt

Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida

www.mutuapescadores.pt

Lisboa: (+351) 21 393 63 00 | F (+351) 21 393 63 10 | Mútua dos Pescadores – Mútua de Seguros, C.R.L.
Avenida Santos Dumont, Edifício Mútua n.º 57, 6º, 7º e 8º, 1050-202 Lisboa | geral@mutuapescadores.pt

Soluções dedicadas para “um melhor amanhã, agora”

A Companhia de Seguros PRÉVOIR-VIE Groupe PRÉVOIR, S.A. é a sucursal portuguesa do centenário Groupe PRÉVOIR, originário de França. Especialista em seguros de pessoas, opera exclusivamente nas áreas de previdência, poupança, crédito habitação e reforma. Com sede no Porto, conta com uma rede que ultrapassa os 750 mediadores e 16 escritórios que abrangem todo o território nacional. A PRÉVOIR move-se pelos vectores de proximidade, segurança, performance e agilidade, construindo, diariamente, “Um melhor amanhã, agora”. O estabelecimento de uma relação próxima, das famílias portuguesas, é um dos primordi-

ais objectivos, reforçado por uma equipa coesa de profissionais dinâmicos que consolidam fortes laços de fidelização com os seus clientes.



MANDATÁRIO GERAL EM PORTUGAL
Luiz Ferraz

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

ÁREAS DE NEGÓCIO

- » **Previdência**
- » **Reforma**
- » **Poupança**
- » **Crédito Habitação**

DIRECÇÕES

- » **José Gonçalves**
Dir. Financeira e Recursos Humanos
- » **Paulo Silva**
Direcção de Desenvolvimento Comercial
- » **Gabriela Vilela**
Direcção de Gestão de Carteira
- » **João Gonçalves**
Direcção de Informática

www.prevoir.pt

Porto: (+351) 800 203 646 | (+351) 226 051 470 | (+351) 918 662 020 | (+351) 969 659 590 | Rua Júlio Dinis, 826 2º-3º, 4050-322 Porto | prevoir@prevoir.pt
Facebook » <https://www.facebook.com/PrevoirPortugal> | LinkedIn » <https://www.linkedin.com/company/prevoir-portugal>
Instagram » <https://www.instagram.com/prevoirportugal/>

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie

Um melhor amanhã, agora.



SOLUÇÕES
PREVIDÊNCIA

SOLUÇÕES
POUPANÇA

SOLUÇÕES
REFORMA

SEGURO
CRÉDITO
HABITAÇÃO

LINHA DE APOIO AO CLIENTE

N.º Verde 800 20 36 46

CHAMADA GRÁTIS REDE FIXA



750 MEDIADORES



16 ESCRITÓRIOS

prevoir.pt



APROSE

Associação Nacional de Agentes e Corretores de Seguros



Fundada em 1976, não obstante ter o estatuto representativo de uma classe de operadores económicos – os mediadores de seguros –, a APROSE constituiu-se à luz da lei das associações patronais (DL 215-C/75, de 30 de abril), sendo que um dos princípios que presidiu à sua criação e reforçado ao longo dos tempos foi o de que a organização deveria representar os agentes e corretores de seguros que exercem a mediação a título profissional e com cariz empresarial, sendo característica tendencialmente comum o emprego de trabalhadores ao seu serviço. Pretendeu-se, assim, constituir uma Associação que representasse os agentes e corretores de seguros que, para além da qualidade de mediadores, fossem predominantemente empresários e patrões.

Os desafios para estes profissionais passa pela adaptação e conformação às regras da nova Lei da Distribuição de Seguros (LDS), e a consequente formação de todos os mediadores tendo em vista um, cada vez maior, profissionalismo da classe. O “mundo digital” como caminho inexorável para o futuro, refere o presidente da direção, David Pereira.

Atualmente, e por força de Regulamento Interno, a APROSE está impedida de representar os “mediadores de seguros ligados” e os “agentes exclusivos” de seguradoras, porque se entendeu que, em termos genéricos, a característica do profissionalismo e de aconselhamento apropriado, em relação aos primeiros, e de consultoria adequada aos consumidores, no que respeita aos segundos, dificilmente se verificam.

A APROSE representa, assim, os agentes e corretores de seguros Profissionais, Responsáveis e Multisseguradora.

Diz David Pereira que “a mediação profissional de seguros profissional, que representamos, ao contrário do que mui-

tos pensam é ávida de conhecimento e de evolução. Pretendo dizer que para nós o digital não é encarado como uma ameaça, mas sim como um desafio. Naturalmente, como em tudo na vida, haverá alguma seleção natural nos mediadores mais antigos e conservadores, é humano, mas no final o digital será apenas mais uma etapa no caminho do futuro”.

Acrescenta o presidente que “no modelo atual da mediação de seguros haverá, obrigatoriamente, uma grande evolução, pelo que o conceito de empresa familiar na mediação tenderá a desaparecer. Neste momento já se assiste a alguma concentração de interesses e de carteiras de seguros na mediação. Em finais de 2017 os mediadores de seguros eram 20.258. Passado um ano, em finais de 2018, já só eram 18.999. Desapareceram mais de 1250 mediadores em apenas um ano fruto da concentração de carteiras. Acreditamos que esta concentração, nos próximos anos, será exponencial, como forma evolutiva para atingir uma maior dimensão e grandeza, a fim de fazer face aos grandes desafios que o futuro nos reserva e alguns dos quais já aqui foram abordados”.

As futuras regras contabilísticas também vão tocar nos mediadores. “De alguma maneira seremos tocados por essas novas regras que, à partida, visam uma maior clareza e transparência da atividade seguradora. Se assim for quem acabará por sair beneficiado serão todos os envolvidos atividade seguradora e, por consequência, também os nossos clientes”, conclui.



DAVID PEREIRA
Presidente

TESOUREIRO

» David Sarsfield

DIRETORES

- » Paulo Lourenço
- » Filipe Castro
- » Nuno Costa
- » Vítor Martins
- » Sandra Morais

DIRETOR EXECUTIVO

» Corvaceira Gomes

www.aprose.pt

Costa Duarte

Gerações de Confiança

Ao longo de quase 100 anos, a Costa Duarte tem vindo a crescer continuamente em experiência, competências e presença no mundo.

A visão de futuro e abertura à inovação levaram-na a ser um dos membros fundadores de duas das mais relevantes networks internacionais e a desenvolver, ela própria, novas soluções para o segmento corporate e novos serviços digitais para uma ligação mais próxima a clientes particulares.

Fiel às suas origens de empresa portuguesa, a Costa Duarte abraça já o contributo da 4ª geração para o seu crescimento sustentado, fazendo jus ao lema “Gerações de Confiança”, no duplo sentido de geradores de confiança e de renovação sucessiva.

Este mix de experiência e renovação con-

tínua é um dos pontos fortes da empresa conferindo-lhe solidez, flexibilidade, capacidade de inovação e responsabilidade social. Com cerca de 60 profissionais em Lisboa, Porto e Luanda, a Costa Duarte mostra um crescimento orgânico acima do sector e uma solidez financeira que lhe garante capacidade para apoiar a internacionalização das empresas portuguesas em qualquer parte do mundo, através de uma gestão local e um acompanhamento centralizado das carteiras geridas.



MIGUEL COSTA DUARTE
Presidente
Executivo



COSTA DUARTE
CORRETOR DE SEGUROS

Gerações de Confiança

ÁREAS DE ESPECIALIZAÇÃO

- » Crédito/Cauções
- » Benefícios Sociais
- » Riscos de Engenharia/Energia
- » Programas Internacionais

www.costaduarte.pt

Lisboa: (+351) 213 504 440 | Av. António Augusto Aguiar 130-4.º 1050-020 Lisboa | geral@costaduarte.pt | Costa Duarte – Corretor de Seguros, SA

PUB

UM NOVO MUNDO, A MESMA CONFIANÇA

INOVAR, RENOVAR, CRESCER



COSTA DUARTE
CORRETOR DE SEGUROS

Gerações de Confiança

www.costaduarte.pt

Willis Towers Watson

A Willis Towers Watson é uma empresa global líder em consultoria, correção e soluções de capital humano que apoia clientes em todo o mundo a transformar o risco num caminho para o crescimento.

Com um percurso que data desde 1828, a Willis Towers Watson conta com mais de 45.000 colaboradores ao serviço de mais de 140 países e mercados.

Desenhamos e oferecemos soluções que gerem o risco, otimizam os benefícios, promovem o talento e ampliam o poder do capital de forma a proteger e a reforçar as organizações e os indivíduos.

Juntos desbloqueamos potencial

EQUIPA DE GESTÃO

- » **António Madureira**
Head of Portugal
- » **Nuno Arruda**
Head of Clients
- » **Pedro Maia**
Norte, Açores e Madeira
- » **Ana Marta Vasa**
Retirement
- » **José Barqueiro**
Risk Solutions
- » **Sandra Bento**
Talent & Rewards
- » **Miguel Albuquerque**
Health and Benefits
- » **Gonçalo Parreira**
Affinity
- » **José Miguel Baptista**
Gestão do Risco
- » **Luís Arruda**
Contratação Pública
- » **Acácio Ferreira**
Seguro de Crédito e Caução
- » **Crispin Stilwell**
M&A and Project Finance Consultancy
- » **Sofia Cruz**
NSA

www.willistowerswatson.com

Lisboa: (+351) 213 222 800 | Rua Barata Salgueiro, 33 - 7º andar, 1250 - 042
Porto: (+351) 220 026 700 | Avenida Sidónio Pais, 379 - Ed. B- 2º andar, 4100 - 468
Santarém: (+351) 243 305 730 | Rua Fernão Teles, 30, 2005 - 147

PUB

Willis Towers Watson

COMBINING
CORPORATE RISK AND BROKING
HUMAN CAPITAL AND BENEFITS
TO UNLOCK YOUR POTENTIAL

www.willistowerswatson.com



EQUIPA

Country Manager

Sandra Moás

Diretora Comercial

Ana Araújo

Número de colaboradores 8

RAMOS

ASISA VIDA

ASISA Não Vida

Fundada em 1971, a ASISA está no TOP 3 em seguros de Saúde em Espanha com mais de 2,2 Milhões de pessoas seguras.

Em 2018 abriu em Portugal as Sucursais Vida e Não Vida.

A ASISA comercializa um seguro de Vida, ASISA Vida+Fácil, um Seguro Dentário Individual, um Seguro Dentário Familiar, um Seguro de Acidentes Pessoais e várias ofertas para empresas com enormes vantagens para os seus clientes.

☎ (+351) 211 349 019

📍 Rua Rosa Araujo, Edifício Liberdade 225, 3 Esq. 1250-195 Lisboa.

📧 geral@asisa.pt | www.asisa.pt



Empower Results®

RESPONSÁVEIS

CEO

Pedro Penalva

Deputy CEO

Carlos Freire

Chief Commercial Officer

João Mendonça

Aon Portugal, S.A.

☎ (+351) 210 001 000
📍 Av. da Liberdade 249 - 2º Lisboa 1250-143 Portugal
📧 geral@aon.pt

☎ (+351) 220 001 000
📍 Av. da Boavista, n.º 1837 piso 6 - sala 6.4 Porto 4100-133 Portugal
📧 geral@aon.pt

SEGURADORES

ABARCA - Companhia de Seguros, SA

Prça 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

Ace European Group Limited

Edifício D. Manuel I - Piso 3 Quinta da Fonte 2770-071 Paço de Arcos
Telef: (+351) 214 402 490
E-mail: clientes.pt@acegroup.com
Site: www.acegroup.com

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

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 Limited

Avenida da Liberdade, 131 - 3º 1250-140 Lisboa
Telef: (+351) 213 303 360
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

ARAG - Companhia Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

Rua Julieta Ferrão, 10 - 13º A 1600-131 Lisboa
Telef: (+351) 217 615 320
E-mail: geral@arag.pt
Site: www.arag.com

Asisa

Rua Rosa Araujo, Edifício Liberdade 225, 3 Esq. 1250-195 Lisboa

Axeria Prevoyance, S.A.

Rua Artilharia 1, 51 Páteo Bagatella, Edifício 1, 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

Avenida do Colégio Militar, 37F - 13º - Torre Oriente 1500-180 Lisboa
Telef: (+351) 211 158 808
E-mail: bankintervida_bksvpt@bankinter.com
Site: www.bksv.bankinter.pt

BBVASeguros, S.A. de Seguros Y Reaseguros

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

BNP Paribas Cardif Portugal

Rua Galileu Galilei, nº 2 - 10º Piso Torre Ocidente 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

Cardif Assurances Risques Divers

Torre Ocidente, Rua Galileu Galilei, n.º 2 - 10.º Piso 1500-392 Lisboa
Telef: (+351) 210 054 124 / 707 202 320
E-mail: servicoapoiocliente@cardif.com
Site: www.bnpparibascardif.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.creditograciela.com

Caravela - Companhia de Seguros, S.A.

Av. Casal Ribeiro nº14 1000-092 Lisboa
Telef: (+351) 217 958 690
E-mail: calcenter@caravelaseguros.pt
Site: www.caravelaseguros.pt

Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, 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 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.

Avenida da República, 249, 6º 1250-143 Lisboa
Telef: (+351) 217 913 700
E-mail: bancobpi@mail.bancobpi.pt
Site: www.cosec.pt

Atradius Crédito y Caución, S.A. de Seguros y Reaseguros

Avenida da Liberdade, 245 - 3º C 1250-143 Lisboa
Telef: (+351) 213 190 370
E-mail: lisboa@creditoycaucion.pt
Site: www.creditoycaucion.pt

ESPAÑA, SA - Companhia Nacional de Seguros

Rua Garrett, 47 - 4º Esq. 1200-203 Lisboa
Telef: (+351) 213 224 520
E-mail: info@espanasa.com
Site: www.espanasa.com/pt

EURO INSURANCES DAC Leaseplan Insurance (LPS)

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

Europ Assistance - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.

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

Europäische Reiseversicherung AG

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



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

Country Manager

José Monteiro
Director Informático
Luís Correia

**Responsável do Serviço Técnico
Comercial e Apoio ao Cliente**
Maria João Lopes
Responsável Pela Subscrição Comercial
Antonio Aparício

**Responsável do Departamento
de Análise de Risco**
Marlene Luís
**Responsável de Indemnização, Assuntos
Jurídicos e Compliance**
Ana Matias

**Responsável pela Área de Cobranças
e Gestão Documental**
Miguel Godinho
Delegação Territorial Sul
Pedro Silva
Delegação Territorial Norte
Alberto Baldaque

☎ (+351) 211 545 400
(+351) 211 545 401

📍 Av. José Malhoa, n.º 16-B - 7.º
Piso - Fracção B1 - Edifício
Europa, 1070 - 159 Lisboa
☎ coface.portugal@coface.com
www.coface.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 3.ºC
1050-083 Lisboa
Telef: (+351) 217 936 273
E-mail: fin_portugal@genworth.com
Site: www.genworth.com

**Generali - Companhia de
Seguros, S.A**

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

**GNB - Companhia
de Seguros, S.A.**

Avenida Álvares Cabral, 41
1250-015 Lisboa
Telef: 707 247 365 / 707 782 070
E-mail: info@gnb-seguros.pt
Site: www.gnb-seguros.pt

**Greenval Insurance
Company Limited**

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

**Hiscox Insurance
Company Limited**

Av. da Liberdade 90
1269-026 Lisboa
Telef: (+351) 213 178 559
Site: www.hiscox.pt

Inter Partner Assistance, S.A.

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

Liberty Seguros, S.A.

Avenida Fontes Pereira de Melo, 6
1069-001 Lisboa
Telef: (+351) 213 124 300 / 808 243 000
E-mail: producao@libertyseguros.pt
Site: www.libertyseguros.pt

**Lloyd's Sucursal
em Portugal**

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

**London General Insurance
Company Limited**

Av. Fontes Pereira de Melo, 15 - 3.º 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 Gerais, S.A.

Rua Castilho, 52
1250-071 Lisboa
Telef: (+351) 213 819 700
E-mail: sinistroparticipacoes@mapfre.pt
Site: www.mapfre.pt

**Médis - Companhia Portuguesa
de Seguros de Saúde, S.A.**

Avenida Dr. Mário Soares - Edifício 10 -
Piso 1 Tagus Park
2744-005 Porto Salvo
Telef: (+351) 213 819 700
E-mail: uac.medis@millenniumbcp.pt
Site: www.medis.pt

MetLife

Avenida da Liberdade, 36, 2.º
1269-047 Lisboa
Telef: (+351) 213 475 031
E-mail: apoiocliente@metlife.pt
Site: www.metlife.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
Segurs 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, 6.º, 7.º e 8.º
1050-202 Lisboa
Telef: (+351) 213 936 300
Fax: (+351) 213 936 310
E-mail: geral@mutuapescadores.pt
Site: www.mutuapescadores.pt

N Seguros, S.A.

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

**Ocidental - Companhia
Portuguesa de Seguros, S.A.**

Avenida Dr. Mário Soares (Tagus Park)
Edifício 10 Piso 1
2744-005 Porto Salvo
Telef: (+351) 210 042 490
E-mail: geral@ocidentalseguros.pt
Site: www.ocidental.pt

**Popular Seguros - Companhia
de Seguros, S.A.**

Rua Ramalho Ortigão, 51
1099-090 Lisboa
Telef: (+351) 213 808 330
E-mail: geral@popularseguros.pt
Site: www.popularseguros.pt

Prévoir - Vie Groupe Prévoir S.A.

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

PSN - Previsión Sanitaria Nacional

Avenida João XXI, 70 - R/C D1º
1000-304 Lisboa
Telef: (+351) 210 436 910
E-mail: fcalle@grupopopsn.es
Site: www.grupopopsn.pt

**Real Vida Seguros, S.A.
Sede**

Av. de França, 316-2.º, Edifício Capitólio
4050-276 Porto
Telef: (+351) 220 410 700
Lisboa

Rua Duque de Palmela, n.º 37
1250-097 Lisboa
Telef: (+351) 210 992 475

Linha de Apoio

E-mail: info.clientes@realvidaseguros.pt
info.agentes@realvidaseguros.pt
Site: www.realvidaseguros.pt

RNA Seguros de Assistência, S.A.

Avenida Eng.º Duarte Pacheco, Edif. das
Amoreiras - Torre 1 - 12.º Piso - Sala 1
1070-101 Lisboa
Telef: (+351) 210 443 660
E-mail: geral@rna.com.pt
Site: www.rna.com.pt

**Santander Totta Seguros
Companhia de Seguros
de Vida, S.A.**

R. Mesquita 6,
1070-238 Lisboa
Telef: (+351) 217 807 369
E-mail: santandertottaseguros@santander.pt
Site: www.santandertotta.pt
Seguradoras Unidas, S.A.
Avenida da Liberdade, 242
1250-149 Lisboa
Telef: 808 202 059 / 707 999 746
E-mail: geral@logo.pt
Site: www.logo.pt

Tranquilidade

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

Una Seguros

Av de Berna, 24 D
1069-170 LISBOA

**Via Directa - Companhia
de Seguros, S.A.**

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

Victoria - Seguros, S.A.

Rua Miguel Serrano, 7 - 3.º
1495-136 Lisboa
Telef: (+351) 213 134 100
E-mail: victoria@victoria-seguros.pt
Site: www.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.º
1050-192 Lisboa
Telef: (+351) 213 816 780 / 707 200 160
E-mail: zurich.help@zurich.com
Site: www.zurich.com.pt

CORRETORES

**Accive Insurance - Corretor
de Seguros, S.A.**

Av. Boavista 1277/81, 1.º
4100-130 Porto
Telef: (+351) 222 164 560
E-mail: info@accive.pt
Site: www.accive.pt

**Actaseguros - Corretores
de Seguros, S.A.**

Rua São Ciro 79A
1200-830 Lisboa
Telef: (+351) 213 901 382
E-mail: central@actaseguros.pt
Site: www.actaseguros.pt

AMÂNDIO O. PINTO, LDA.

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

**A.Morais-Corretores e
Consultores de Seguros Lda.**

Rua Diu 5-A
2615-907 Alverca do Ribatejo
Telef: (+351) 219 580 934 / (+351) 219
581 816
E-mail: amorais@amorais.pt
Site: www.amorais.pt

**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, Lisboa
Telef: (+351) 210 001 000
E-mail: geral@aon.pt
Site: www.aon.com

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

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

Archer & CIA - Corretores de Seguros, Lda
 Avenida da Liberdade 90 - 3º
 1269-026 Lisboa
Telef: (+351) 226 052 930
E-mail: archer.ca@archer.pt
Site: www.archer.pt

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

Atlas Seguros - Consultores e Corretores de Seguros S.A.
 Rua Laura Alves, nº 12 - 3º
 1050-138 Lisboa
Telef: (+351) 213 600 120
E-mail: geral@atlas-seguros.com
Site: www.atlas-seguros.pt

Beja Corretores de Seguros, Lda.
 Rua Nicolau Coelho, nº 6, Aguaiuva
 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

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

CORBROKER - CORRETORES DE SEGUROS, S.A.
 Av. Liberdade nº 144/156 - 6º Esq
 1250-146 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

Credite EGS - Corretores de Seguros, S.A.
 Avenida da Igreja, 42 - 5º
 1700-239 Lisboa
Telef: (+351) 217 220 100
E-mail: geral@credite-egs.pt
Site: www.credite-egs.pt

Crown Pier Corretores Seguros, LDA
 Rua Nova dos Mercadores,
 nº 3.06.01M, Parque das Nações
 1990-179 Lisboa
Telef: (+351) 210 993 492
E-mail: geral@crownpier.pt
Site: www.crownpier.pt

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

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

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

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

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

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

ILIDIO MAIA CASAIS CORRETORES SEGUROS, LDA.
 Pcta. Dr. Francisco Sá Carneiro, Lt. 89
 2775-286 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.
 Avenida Fontes Pereira de Melo,
 51 - 6º E
 Apartado 1072 - 1052-803 Lisboa
Telef: (+351) 213 113 700
E-mail: marsh.portugal@marsh.com
Site: www.portugal.marsh.com

MDS - CORRETOR SEGUROS, S.A.
 Av. da Boavista, 1277/81, 1º
 4100-130 Porto
Telef: (+351) 226 082 410
E-mail: mds@mdsinsure.com
Site: www.mdsinsure.com/pt

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@verspiereen.org
Site: www.mediator.pt

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

MENDES & SILVA, CORRETORES CONSULTORES SEGUROS, LDA.
 Rua N.ª 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

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.
 Av. António José Gomes, 64-B/1ªA
 2805-086, Cova da Piedade
Telef: (+351) 213 475 031
E-mail: apocicliente@metlife.pt
Site: www.ots.pt

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

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

Privy - Corretores de Seguros, S.A.
 Rua Queirós Ribeiro, 54
 4920-289 V.N. Cerveira
Telef: (+351) 225 073 760
E-mail: info@segurosprivados.pt
Site: www.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 II - CORRETOR DE SEGUROS, S.A.
Avenida Almirante Gago Coutinho, 164,
1700-033 Lisboa
Telef: (+351) 217 513 300
Site: www.sabseg.com

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

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

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

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

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

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

Seguramos - Corretores de Seguros, LDA.
Rua Basílio Teles 35 - 9º Esq
1070-020 Lisboa
Telef: (+351) 252 450 360
E-mail: sugestões@seguramos.pt
Site: www.seguramos.pt

Solaresegura – Corretores de Seguros, Lda.
Rua José Veríssimo Duarte
Edifício O Solar, Loja 2
2540-110 Bombarral
Telef: (+351) 262 600 100
E-mail: solaresegura@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

Villas-Boas ACP - Archer & Camacho Corretores de Seguros. S.A.
Rua do Campo Alegre,
606 – 3º, sala 305
4150-171 Porto
Telef: (+351) 226 052 700
E-mail: infoporto@villasboasacp.pt
Site: www.porto.villasboasacp.pt

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

Willis Towers Watson
Corretores de Seguros, S.A.
Avenida da Liberdade 49, 3.º
1250-139 Lisboa
Telef: (+351) 213 127 000
Site: www.willistowerswatson.com

As informações deste diretório foram recolhidas junto da entidade reguladora e das empresas em março de 2019, 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.



COLISEU PORTO ageas

grupo
ageas[®]
portugal

Há mais vida e futuro onde há arte e cultura.

O Grupo Ageas Portugal aposta na cultura nacional e no desenvolvimento do futuro dos portugueses. Com uma presença forte no Coliseu Porto Ageas, promove a dinamização cultural nas áreas de música, dança e entretenimento, partilhando com o público momentos e emoções. Acreditamos que uma Sociedade mais culta é uma Sociedade com mais futuro.

ageas
seguros

 **médias**

OCIDENTAL

SEGUR(=)IRECTO