

1. Quais as tendências de futuro na área seguradora?
2. Como é que a sua organização lhes dá resposta?



LUÍS DRUMMOND BORGES

*Diretor-geral (CEO) da AdvanceCare,
gestão de Serviços de Saúde*

1. O sector segurador passará por grandes desafios na próxima década decorrentes de fatores de ordem económica, social, capital humano, fenómenos naturais e tecnologia que terão implicações significativas no modelo de negócio atual. Na componente social, os consumidores do futuro serão indivíduos mais informados, com agilidade e facilidade de acesso a informação, que irão privilegiar produtos e serviços simples promovidos por entidades de inequívoca credibilidade e utilizarão aconselhamento especializado (credível com informação disponível e de fácil acesso) para suportar as suas decisões na aquisição de produtos de maior complexidade. A *web* e as redes sociais desempenharão um papel crescente na dinamização das relações entre os diversos intervenientes. Os produtos e serviços tenderão a ser simplificados e para os riscos mais comuns serão *comodities* cuja capacidade de diferenciação estará assente na credibilidade da entidade e na possibilidade de adicionar produtos e serviços complementares que possibilitem ir ao encontro das expectativas e necessidades do consumidor. Apenas os operadores competentes e tecnologicamente desenvolvidos terão espaço na intermediação. Em suma: relação, informação, conveniência e educação serão elementos determinantes na relação entre consumidores e as companhias de seguros e determinarão tanto os produtos *standard*, simplificados, de fácil aquisição, bem como os produtos “à medida” onde a credibilidade dos produtos e a qualidade da prestação do serviço serão um fator crítico de sucesso.

2. As organizações terão de incrementar a sua capacidade de análise e exploração de informação de índole interna e externa (*web* e redes sociais) de modo a subscrever os riscos de forma mais assertiva, incrementando a responsabilidade do consumidor nos comportamentos mais adequados que minimizem o risco. Os produtos tenderão a ser apresentados com uma base fixa e com a possibilidade de complementar com um *mix* de produtos e serviços com preços bem estabelecidos. O incremento da informação disponível de suporte à venda e operacionalização terá de ser um investimento inequívoco para ajudar os consumidores a estarem bem informados, consolidando a credibilidade dos operadores.

ADVANCECARE

NACIONALIDADE: Portuguesa

GRUPO: Tranquilidade e United Health Care

ATIVIDADE EM PORTUGAL: Gestão de Serviços de Saúde

COLABORADORES: 350

UNIDADES EM PORTUGAL: 1

CA SEGUROS

REFERÊNCIA DE MAIS DE 250 MIL CLIENTES

A CA Seguros, seguradora do Crédito Agrícola, que conta com mais de 250 mil clientes, oferece soluções de seguros de acidentes e doença, patrimoniais, de responsabilidade civil e automóvel. O Seguro CA CliniCard por apenas 18 euros de prémio médio trimestral dá acesso a cuidados de saúde, em Portugal e Espanha; serviço privado de consultas de especialidade e de Clínica Geral, Exames Médicos de Diagnóstico, Urgências e Assistência Médica no Lar. Não tem limite de idade e de utilização, período de carência ou exclusões clínicas. O Seguro CA Saúde é uma Solução Médica: conta com mais de 6000 médicos de todas as especialidades, 600 clínicas, 90 hospitais, 50 serviços de urgência e 1500 Centros de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica. Com o seguro CA Acidentes Pessoais assegura estabilidade financeira com a garantia do pagamento de

indenização e despesas em caso de acidente, em qualquer parte do mundo. O seguro CA Proteção Financeira assegura o pagamento das prestações assumidas em créditos contraídos, ou com encargos mensais fixos como Crédito Pessoal e Habitação, Leasing ou Pagamentos domiciliados. O seguro CA Habitação conta com três planos: Incêndio, Raio e Explosão. O seguro CA Comércio e Serviços protege estabelecimentos comerciais contra os imprevistos. O seguro CA Responsabilidade Civil (RC) garante uma indemnização por danos causados a terceiros. Os produtos são adaptados a particulares e empresas: RC Familiar, RC Animais e RC Proprietário de Imóveis, com limites de indemnização fixos que podem ir até 50.000€. Já o RC Empresarial, RC Produtos e RC Profissional, tem limites de indemnização fixos que podem ir até 500.000€. O Seguro CA Automóvel protege o segurado, o seu automóvel e ocupantes. Por fim, o Seguro CA Caçadores, desde 21 euros de prémio anual, pretende fazer face às necessidades de segurança dos caçadores: responsabilidade civil e armas; acidentes pessoais; danos em espingardas; morte ou ferimento de cães de caça; e assistência ao caçador.

O MUNDO DAS SEGURADORAS

Número de companhias: Desce de 81 para 79

Número de mediadores de seguros: -1,9%

Resultado líquido: 43 milhões de euros em 2011, face a um valor quase 10 vezes superior realizado em 2010 (mais de 400 milhões de euros).

Nota: Cálculo feito com base nas contas provisórias de um conjunto de seguradoras que representam 92,2% do mercado em termos de prémios de seguro direto.

Fonte: Panorama do mercado segurador, 2011-2012, Associação Portuguesa de Seguradores (APS)

Advancecare
PARA A SAÚDE

Fazemos tudo a pensar na sua **saúde e bem-estar.**