

# TENDÊNCIAS E DESAFIOS DO MERCADO SEGURADOR

Apostada em identificar os desafios do sector, a AdvanceCare procura incorporar um conjunto de tendências na sua estratégia. Luís Drummond Borges, diretor-geral, dá-nos uma visão dos atuais desafios deste mercado

O sector segurador passará por grandes desafios decorrentes de fatores de ordem económica, social, capital humano e tecnológicos, que terão implicações ao nível do *mix* de produtos, serviços, preço, canais de distribuição e comunicação.

## INTEGRAÇÃO DE OPERADORES

Os operadores das economias maduras, para manterem índices adequados de crescimento, avançarão com processos de internacionalização para as economias “emergentes”, reduzindo, a prazo, as margens dos *players* dessas economias dada a sua potencial maior eficiência. Por outro lado, os operadores das economias “emergentes”, com saúde económica e financeira, irão adquirir, nos mercados maduros, operadores com capacidade de negócio e tecnológicas de referência e, acima de tudo, talentos, ou seja, capacidades humanas. Neste contexto, Portugal sofrerá diversas movimentações.

## COMPORTAMENTO SOCIAL E PRODUTOS

A sociedade consolidará a tendência para a utilização de tecnologias *web* e para o incremento do papel das redes sociais na relação com os consumidores e na formulação das suas opiniões, associações e grupos de interesse. A consolidação da confiança dos consumidores na utilização da *web*, promoverá a existência de sítios de comparação de produtos, aconselhamento e aquisição. Os consumidores serão cada vez mais conhecedores e farão, eles mesmos, as escolhas mais acertadas. Informar bem será um fator crítico de sucesso. Existirão conflitos de canais e os intermediários (*brokers/agentes*) menos preparados e com pouca capacidade de informar serão preteridos. Os produtos tenderão:

- a ser simples e claros, havendo a opção de os ajustar à medida das necessidades do consumidor e/ou grupo de afinidade;
- a incorporar aspetos ligados ao tipo de vida social e estilo de vida, com incentivos ligados à adoção de comportamentos de menor risco;
- a garantir uma cobertura do ciclo de vida dos consumidores, permitindo a criação de poupança para fazer face às necessidades futuras da fase sénior. Existirá obrigatoriamente uma visão de mais longo prazo das seguradoras e do consumidor.

## RECURSOS HUMANOS

A dificuldade de retenção de capital humano experiente e de novos licenciados, que tendem a mover-se para



LUÍS DRUMMOND BORGES,  
DIRETOR-GERAL

as economias “emergentes”, bem como as dificuldades legais para o rejuvenescimento dos quadros, implicarão desafios acrescidos na gestão de talentos e de bons recursos.

## TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS

Os consumidores terão acesso facilitado à informação. A captura de informação de carácter comportamental e social permitirá um maior conhecimento do cliente e permitirá determinar os complementos à oferta *standard* de produtos e serviços, canais de distribuição e técnicas de comunicação. Por outro lado, essa informação será crucial para o mais assertivo apuramento do risco subscrito e para a melhor previsão da estrutura de custos.

**Advancecare**

gravidez

**HÁ ASSUNTOS QUE SÃO FÉRTEIS EM DÚVIDAS.**

Para lhes dar resposta, a AdvanceCare criou um portal que dá acesso a informação completa e organizada e a uma seleção de serviços que vão ajudar os portugueses a conhecer e a viver melhor a sua saúde.

**Em [advancecare.pt](http://advancecare.pt) encontre tudo sobre saúde, prevenção e tratamento. Porque há tanto para saber, tanto para cuidar.**