

QUEM É QUEM

No Setor Segurador em Portugal 2020



O Jornal Económico

Liderar a Mudança: O segredo na era digital



Pedro rego
CEO da F. REGO - Corretora de Seguros

A economia vive um momento de disrupção tanto no domínio da tecnologia, como no comportamento dos consumidores, ao qual acresce a emergência de novos riscos numa base diária.

Se as oscilações económicas e financeiras ocuparam sempre boa parte das preocupações dos gestores, os novos riscos, que surgem de fora do setor, e sobretudo oriundos da tecnologia, da digitalização e dos sistemas de relacionamento com os clientes, vieram imprimir uma velocidade acelerada ao ritmo destas transformações.

A edição 2020 do Allianz Risk Barometer, principal publicação mundial de previsão do risco no mundo dos negócios, define, pela primeira vez, os ciberincidentes (cibercrimes; violação de dados; falhas nos sistemas tecnológicos, etc.) como a principal preocupação dos gestores e agentes económicos mundiais. Um cenário verdadeiramente imprevisível no primeiro barómetro, publicado em 2012, no qual este tipo de risco não integrava sequer o top ten.

O setor segurador, em particular o vocacionado para a vertente empresarial, tem demonstrado uma enorme resiliência e capacidade de adaptação a estas mutações. O grande desafio passa por uma incorporação das novas valências, como o multicanal e a agilidade de lançamento de novos produtos, que, ao

mesmo tempo, não belisquem a identidade e os vetores de credibilidade, de competência e de proximidade indispensáveis à atividade.

Numa época cada vez mais tecnológica, a chave do sucesso reside na transformação das ameaças em oportunidades. A digitalização derrubou barreiras e esbateu a relevância de alguns intermediários, não obstante, também potenciou a criação de canais de proximidade que revolucionaram o customer care.

A consultora Deloitte publicou, em 2019, um estudo com base em testemunhos de 200 executivos das maiores seguradoras mundiais. Segundo o documento, 57% dos inquiridos consideram que o acesso a profissionais conhecedores e dedicados é a forma mais eficaz de retenção de um cliente, pelo que, apesar de o cliente digital valorizar a celeridade e simplicidade dos processos, o segredo está na personalização e pro-

fissionalização do próprio setor.

Mais do que obstáculos, Artificial Intelligence, Big Data e Blockchain deverão ser percecionados como ferramentas ao dispor dos mediadores para customizar e acrescentar ainda mais valor ao serviço prestado ao cliente, conservando o rigor e a proximidade exigidos.

A inovação tecnológica não impactará apenas a relação com o consumidor. O futuro reserva-nos novos riscos e, consequentemente, novas tipologias de seguros. De automóveis autónomos, à utilização de robôs para tarefas rotineiras, atravessamos uma revolução dos modos atuais de trabalho e de vida, em que o setor segurador terá, também ele, de acompanhar a própria evolução social e assumir uma posição de destaque pela liderança.

Para além disso, os novos riscos não estão apenas relacionados com a disrupção tecnológica. As alterações climáticas e as catástrofes naturais, que se têm verificado de forma mais acentuada nos últimos anos, têm causado prejuízos e danos de grande dimensão, cujos efeitos tanto se podem sentir apenas a nível local, como estender-se à escala global. As consequências abrangem quase todos os setores de atividade, sendo que a indústria seguradora é uma das mais expostas a este tipo de eventos.

Na F. REGO, acreditamos que a resposta a estes novos fenómenos terá de passar, inevitavelmente, pela aposta no investimento tecnológico, mas também no desenvolvimento de sinergias. Por isso, integramos, há vários anos, algumas das principais estruturas globais do setor. A aposta em redes internacionais de partilha de conhecimento é crucial para um crescimento sustentável e integrado da indústria, capaz de acompanhar as novas tendências e fenómenos mundiais, com o necessário transfer para a realidade portuguesa.

Os novos riscos não estão apenas relacionados com a disrupção tecnológica. As alterações climáticas e as catástrofes naturais, que se têm verificado de forma mais acentuada nos últimos anos, têm causado prejuízos e danos de grande dimensão.