



# “Paradigma das viagens mudou”

João Horta e Costa é Chief Commercial Officer da Europ Assistance para Portugal e explica como os seguros de viagem ganharam nova importância no atual contexto. Ofertas variadas que vão de encontro a um perfil de viajante que privilegia a segurança sanitária a tudo o resto.

## Quais os principais desafios do mercado de seguros de viagem na realidade pandémica e pós-pandémica?

O setor de turismo foi um dos primeiros a sentir o impacto da pandemia e será também um dos últimos a retomar a completa atividade e isto também significa que o mercado dos seguros de viagem foi e continua a ser um dos mais afetados pelo surto sanitário. A chegada da pandemia obrigou a que o setor dos seguros tivesse de se adaptar e reinventar. Acreditamos que o cenário que se segue seja pautado por uma crescente importância em contratar seguros de viagem, pois o cliente sente uma maior necessidade em viajar mais protegido.

## O que podem esperar os clientes no contexto que vivemos?

**J.H.C.** O paradigma das viagens mudou. Mais do que nunca, a preocupação com a saúde, a segurança e a proteção ganhou um novo significado na vida do cliente. Os seguros de viagem vão ser mais requisitados e mais necessários quando se prepara uma viagem. Para isso, o cliente precisa de ter ao seu dispor uma diversidade de ofertas que deem respostas eficazes. A Europ Assistance vai ao encontro dessa preocupação e lançou o Safe Travel, um novo produto de férias que oferece coberturas de proteção para a covid-19.

## Que novas formas de atuação foram delineadas e quais os principais desafios?

É fundamental acompanhar a evolução do mercado e adaptarmos a nossa assistência às novas necessidades dos consumidores. Na era digital, a tecnologia assume um papel cada vez mais importante e estará muito mais presente nas nossas vidas. Será exatamente através de ferramentas tecnológicas que o



mercado dos seguros irá atuar futuramente para garantir respostas de excelência.

## O próximo verão ficará marcado pelo regresso do turismo. Até que ponto os seguros de viagem adquirem nova importância?

**J.H.C.** A contratação de seguros de viagem irá certamente aumentar pois as pessoas estão cada vez mais sensíveis para a necessidade de terem coberturas que permitam, exatamente, viajar em segurança. Com o regresso gradual a uma “nova normalidade”, as férias de verão vão ser repensadas neste novo contexto. Acreditamos que o mais provável é que o cliente opte por viajar dentro do país durante o período de verão e preferencialmente de carro, por questões de segurança.

## Que serviços poderão ganhar força a curto prazo?

Acreditamos que os serviços de assistência em viagem que tenham uma forte componente digital vão ser aqueles que mais vão crescer, assim como a assistência médica, as consultas e o aconselhamento médico online.

**FILIPE  
MORATO  
GOMES,**

viajante profissional,  
receia que as  
pessoas nos locais  
de destino mudem  
a forma de olhar  
os estrangeiros

